



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E
INDUSTRIAL
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL EN PROCESOS DE
AUTOMATIZACIÓN**

Tema:

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA DIRECCIÓN DE
GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL DEL HONORABLE
GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”**

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

ÁREA: Industrial y Manufactura

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Diseño, Materiales y Producción

AUTORA: Vanessa Alejandra Machado Villegas

TUTOR: Ing. Christian José Mariño Rivera

AMBATO- ECUADOR

Agosto /2020

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del Trabajo de Titulación con el tema: “GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA” desarrollado bajo la modalidad Proyecto de Investigación por la señorita Machado Villegas Vanessa Alejandra, 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, me permito indicar que la estudiante ha sido tutorada durante todo el desarrollo del trabajo hasta su conclusión, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 15 del Reglamento para obtener el Título de Tercer Nivel, de Grado de la Universidad Técnica de Ambato, y el numeral 7.4 del respectivo instructivo.

Ambato, agosto 2020

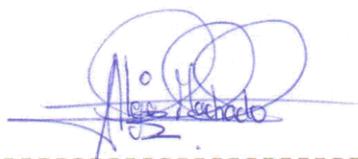


.....
Ing. Christian José Mariño Rivera Mg
TUTOR

AUTORÍA

El presente proyecto de investigación titulado: “GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”, 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 agosto, 2020



Vanessa Alejandra Machado Villegas

1804427068

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de par calificador del Informe Final del Trabajo de Titulación presentado por la señorita Machado Villegas Vanessa Alejandra, estudiante de la Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización, de la Facultad de Ingeniería en Sistemas, Electrónica e Industrial, bajo la Modalidad Proyecto de Investigación, titulado “GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”, nos permitimos informar que el trabajo ha sido revisado y calificado de acuerdo al Artículo 17 del Reglamento para obtener el Título de Tercer Nivel, de Grado de la Universidad Técnica de Ambato, y al numeral 7.6 del respectivo instructivo. Para cuya constancia suscribimos, conjuntamente con la señora Presidenta del Tribunal.

Ambato, agosto 2020



Firmado electrónicamente por:
**ELSA PILAR
URRUTIA**

.....

Ing. Elsa Pilar Urrutia Urrutia Mg.
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:
**FERNANDO
URRUTIA**

.....

Ing.Fernando Urrutia Mg.
PROFESOR CALIFICADOR

**LUIS ALBERTO
MORALES
PERRAZO**

Firmado digitalmente por
LUIS ALBERTO MORALES
PERRAZO
Fecha: 2020.08.05 16:01:46
-05'00'

.....

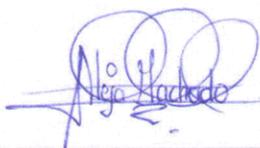
Ing.Luis Morales Mg.
PROFESOR CALIFICADOR

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 en favor de la Universidad Técnica de Ambato, con fines de difusión pública. Además, autorizo su reproducción total o parcial dentro de las regulaciones de la institución.

Ambato, agosto 2020



Machado Villegas Vanessa Alejandra

1804427068

DEDICATORIA

A mis padres Rosa y Luis quienes, con su amor, dedicación, cariño y sobre todo paciencia me educaron de la mejor manera, me enseñaron hacer responsable, me enseñaron valores y a luchar por lo que se quiere.

A mis hermanos Jessy, Alexa y Adrián por su cariño y apoyo incondicional, durante este camino, para convertirme en una profesional.

Al amor de mi vida, Erick, por acompañarme en este camino, de constancia, con triunfos y fracasos, por el amor incondicional que me ha brindado, demostrándome que siempre podré contar con él.

A mi hijo Gael, quien, con su amor, con su inocencia y ocurrencias alegraba mis días duros, cuando quería rendirme, me enseñó a tener un motivo más porque levantarme y seguir luchando, me enseñó a no dejarme vencer por nada ni por nadie.

A mis abuelitos Marianita y Napoleón, por darme el ejemplo de superación, humildad y sacrificio, por sus consejos y por enseñarme a valorar todo lo que Dios me dado.

*Finalmente quiero dedicar esta tesis a toda **mi familia**, a mis amigos/as que no son muchos, pero son lo mejor que tengo, por apoyarme cuando más lo necesitaba, por extender su mano en momentos difíciles y brindarme palabras de aliento.*

Vanessa Alejandra Machado Villegas

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme vida, salud, paciencia, sabiduría, enseñándome que de los errores se aprende, haciéndome más fuerte cada día.

A mis padres y a mis suegros quienes me brindando su apoyo moral y económico, por darme palabras de aliento cuando estuve a punto de rendirme.

A la Carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización quienes me formaron como una profesional con ética y valores.

A mis amigos quienes hicieron de la vida universitaria una experiencia única e inolvidable, por su amistad y apoyo.

Al Ing. Christian Mariño, por guiarme y compartir sus conocimientos, para la realización del proyecto de investigación.

Al Ing. Diego Cisneros, Director General de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, y a todos sus colaboradores por brindarme toda la apertura y colaboración en la realización del proyecto de Investigación.

Vanessa Alejandra Machado Villegas

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR	II
AUTORÍA	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	IV
DERECHOS DE AUTOR.....	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	1
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS	5
ÍNDICE DE ANEXOS.....	6
RESUMEN EJECUTIVO	8
SUMMARY	9
CAPÍTULO I	10
MARCO TEÓRICO.....	10
1.1 Antecedentes investigativos.....	10
1.1.1 Contextualización del problema	10
1.1.2 Estudio del arte	11
1.1.3 Fundamentación teórica	14
Calidad.....	14
Gestión de calidad	14
Evolución de la calidad.....	14
Sistema de Gestión de Calidad.....	15
ISO	15
Norma ISO 9001:2015.....	16
Principios de la Gestión de la Calidad	16
Estructura de la normativa ISO 9001:2015.....	17
Gestión por procesos	18
Mapa de procesos	18
Ciclo PHVA.....	20
El ciclo PHVA aplicado a ISO 9001	20
Método de matriz FODA	21
Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE).....	22
Descripción del método A.M.F.E:.....	22

1.2Objetivos.....	24
CAPÍTULO II.....	25
METODOLOGÍA.....	25
2.1Materiales	25
2.2Métodos	25
Enfoque.....	25
2.2.1 Modalidad de investigación.....	26
Investigación Aplicada	26
Investigación Bibliográfica.....	26
Investigación de campo	26
2.2.2 Nivel o tipo de investigación	27
Nivel Exploratorio:.....	27
Nivel Descriptivo:	27
2.2.3 Población y Muestra.....	27
2.2.4 Recolección de Información	27
2.2.5 Procesamiento y Análisis de Datos	29
CAPÍTULO III.....	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
3.1Análisis y discusión de los resultados	36
Diagnóstico de la situación actual de los procesos de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental en función a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.....	36
Análisis e interpretación de resultados	36
Identificación de las actividades que se desarrollan dentro de la dirección para la consolidación de los procesos y la interacción con los operarios.	45
Información documentada de la Gestión de la Calidad para la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental según los requisitos de la norma ISO 9001:2015.....	52
CAPÍTULO IV	326
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	326
4.1Conclusiones.....	326
4.2Recomendaciones.....	327
BIBLIOGRAFÍA	328
ANEXOS.....	335

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estructura de la normativa ISO: 2015	18
Tabla 2. Matriz de los criterios de gravedad según la metodología AMFE.....	22
Tabla 3.- Matriz de los criterios de frecuencia según la metodología AMFE.	23
Tabla 4.- Matriz de los criterios de Detectabilidad según la metodología AMFE.	23
Tabla 5.- Lista de verificación, explicación de los criterios de calificación.	30
Tabla 6. Resultados estadísticos según el literal 4 de la norma ISO 9001:2015.....	36
Tabla 7. Resultados estadísticos según el literal 5 de la norma ISO 9001:2015.....	37
Tabla 8. Resultados estadísticos según el literal 6 de la norma ISO 9001:2015.....	38
Tabla 9. Resultados estadísticos según el literal 7 de la norma ISO 9001:2015.....	39
Tabla 10. Resultados estadísticos según el literal 8 de la norma ISO 9001:2015.....	40
Tabla 11. Resultados estadísticos según el literal 9 de la norma ISO 9001:2015.....	41
Tabla 12. Resultados estadísticos según el literal 10 de la norma ISO 9001:2015.....	42
Tabla 13. Resultados generales del diagnóstico de evaluación según la ISO 9001:2015.....	43
Tabla 14. Actividades desarrolladas por la unidad de Asesoría Legal y Defensoría del Ambiente (UDA).	46
Tabla 15. Actividades desarrolladas por la Unidad de Regularización Ambiental (URA) externa.	48
Tabla 16. Actividades desarrolladas por la Unidad de Regularización Ambiental (URA) interna.....	49
Tabla 17. Actividades desarrolladas por la Unidad de Seguimiento y Control Ambiental (UCA).....	50
Tabla 18. Actividades desarrolladas por la Unidad de Proyectos Ambientales (UPA).....	52
Tabla 19. Análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas), contexto interno.	63
Tabla 20. Análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas), contexto externo.....	64
Tabla 21. Matriz de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	65
Tabla 22. Matriz de roles y responsabilidades de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	71
Tabla 23. Registro del Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.....	75
Tabla 24. Matriz de las perspectivas de los objetivos de la calidad en base a la metodología Balanced ScoreCard.	77
Tabla 25. Matriz de los objetivos de la calidad.....	78

Tabla 26. Matriz de la planificación de los objetivos de la DGCA en base a la metodología Balanced ScoreCard.	79
Tabla 27. Matriz del personal administrativo, técnicos/coordinadores y de apoyo de la DGCA.	82
Tabla 28. Registros de las máquinas e instrumento de oficina utilizadas en la DGCA.	84
Tabla 29. Registro del plan de capacitación de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	89
Tabla 30. Registro de competencia personal de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	91
Tabla 31. Matriz de plan de comunicaciones externas.	95
Tabla 32. Matriz de Plan de medios internos de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	97
Tabla 33.- Registro de planificación y control operacional de la DGCA.	100
Tabla 34.- Registro de seguimiento y medición de los requerimientos de los clientes.	108
Tabla 35.- Lista maestra de los documentos de la DGCA.	116

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Evolución de la calidad.	15
Figura 2.- Ejemplo de mapa de procesos	19
Figura 3.- Relación de los capítulos 4-10 con el ciclo	21
Figura 4.- Organigrama funcional (vertical) de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	45
Figura 5.- Ubicación geográfica de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	60
Figura 6.- Organigrama funcional reformado de la Dirección de la Gestión y Calidad Ambiental.	62
Figura 7.- Mapa de procesos de la DGCA.....	68
Figura 8.- Flujograma sobre el seguimiento de la calidad del servicio.	88
Figura 9.- Registro de usuario para subir información	110

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.- Registros de mantenimiento de equipos utilizados en la DGCA.	335
Anexo 2.- Registro de asistencia y capacitación en la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	336
Anexo 3.- Encuesta de la satisfacción a los clientes de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	337
Anexo 4.- Instructivo para cumplir con requisitos de la DGCA.	338
Anexo 5.- Registro de los requisitos para el servicio en la DGCA.	339
Anexo 6.- Registro de cambios de requisitos del servicio ofertado de la DGCA.	341
Anexo 7.- Plan de trabajo para la planificación y desarrollo del servicio en la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	342
Anexo 8.- Entradas para el diseño y desarrollo de servicios de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	343
Anexo 9.- Control del diseño y desarrollo del servicio de la Dirección de Gestión y calidad Ambiental.	344
Anexo 10.- Salidas del diseño y desarrollo de los nuevos servicios de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	345
Anexo 11.- Control del diseño y desarrollo del servicio de la Dirección de Gestión y calidad Ambiental.	346
Anexo 12.- Registro de identificación y trazabilidad de los servicios en la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	347
Anexo 13.- Registro de los servicios brindados por la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	348
Anexo 14.- Registro de servicio no conforme de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	349
Anexo 15.- Registro de indicadores de gestión y objetivos estratégicos de la DGCA.	350
Anexo 16.- Registro de calificación de auditores de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	351
Anexo 17.- Registro de planificación anual de auditorías internas de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	353
Anexo 18.- Programa de Auditorías internas de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	354
Anexo 19.- Registro de verificación de criterios de auditorías de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	355

Anexo 20.- Registro de informe final de la auditoria interna de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	357
Anexo 21.- Registro de convocatoria para la revisión del SGC de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.	358
Anexo 22.- Registro de los resultados obtenidos de la revisión.	359
Anexo 23.- Registro del análisis de las no conformidades del servicio de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.....	360
Anexo 24.- Registro de las acciones de mejora de las no conformidades de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.....	361
Anexo 25.- Registro de inspección.	362
Anexo 26.- Modelo de informe.	364
Anexo 27.- Modelo de Memorando.....	364
Anexo 28.- Modelo de Oficio.....	365
Anexo 29.- Modelo de resolución.....	365
Anexo 30.- Modelo de Licencia Ambiental	366
Anexo 31.- Registro de seguimiento.....	367
Anexo 32.- Registro de pagos.....	368
Anexo 33.- Registro de notificación Ambiental	369
Anexo 34.- Modelo de Certificado Ambiental	370
Anexo 35.- Modelo de GBPA (guía de buenas prácticas Ambientales)	371
Anexo 36.- Registro Plan de Manejo Ambiental	377
Anexo 37.- Registro de reunión	378
Anexo 38.- Registro de pólizas y garantías de fiel cumplimiento del plan de manejo Ambiental	380
Anexo 39.- Modelo de Proyecto Ambiental.....	381
Anexo 40.- Modelo de oficio de certificación financiera.....	383
Anexo 41.- Registro al cumplimiento de las actividades según el POA.	384
Anexo 42.- Registro de requerimientos	385
Anexo 43.- Registro de Planificación de cambios	386
Anexo 44.- Modelo de formato para registro, instructivos, manuales, y procedimientos. ...	387
Anexo 45.- Lista de verificación sobre el diagnóstico de la situación actual de la empresa	388

RESUMEN EJECUTIVO

La falta de análisis, revisión y mejora continua de los procesos y servicios brindados por una empresa trae como consecuencia insatisfacción al cliente, pérdida de recursos, bajo rendimiento, “La Dirección de Gestión y Calidad Ambiental del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua”, a pesar de cumplir con los requerimientos y expectativas de los clientes, se observa una inadecuada ejecución de los procedimientos, la ausencia de información documentada y sobre todo la falta de comunicación e interacción entre los empleados. En consecuencia, el objetivo principal de esta investigación es elaborar una Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

Para la realización de este estudio, se ha optado por la aplicación del método PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), para la mejora continua, el incremento de la calidad y la productividad. Se realiza un diagnóstico inicial del cumplimiento de los requisitos mediante una lista de verificación ISO, a demás se obtiene la capacidad competitiva de la entidad mediante la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), se realiza un análisis modal de Fallos y efectos (AMFE) para los servicios ofertados.

Según los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial, se obtiene que la Dirección de Gestión y Calidad ambiental cumple con un 13 por ciento del total de requisitos establecidos por la normativa ISO 9001:2015, a demás los resultados evidencian que la unidad de control y seguimiento ambiental, tiene demasiada carga de trabajo en comparación a las demás unidades; para el cumplimiento del porcentaje restante de gestión se debe implementar un manual que consta de 28 procedimientos, 1 instructivo y 18 registros, que exige el SGC, respectivamente validados por el personal de la entidad.

Se concluye que actualmente la entidad, cuenta con un nivel bajo de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, por lo tanto la empresa no garantiza que su servicio cumpla con los requerimientos y expectativas de los clientes.

SUMMARY

The lack of analysis, review and continuous improvement of the processes and services provided by a company results in customer dissatisfaction, loss of resources, poor performance, The Environmental Management and Quality Directorate of the Honorable Provincial Government of Tungurahua"; despite meeting the requirements and expectations of customers, there is inadequate implementation of procedures, in addition to the lack of documented information and especially the lack of communication and interaction between employees. Consequently, the main objective of this research is to develop a Quality Management based on the ISO 9001:2015 standard.

The project is based on the PHVA method (plan, do, verify and act), for the continuous improvement, the increase of the quality and the productivity, in addition an initial diagnosis of the fulfillment of the requirements is made by means of a Check List ISO, likewise the competitive capacity of the entity is obtained based on the SWOT matrix (Strengths, Opportunities, Weaknesses and Threats), also a modal analysis of Failures and Effects (AMFE) is made for the offered services.

According to the results obtained in the initial diagnosis, it is obtained that the Environmental Management and Quality Department complies by 13 percent of the total requirements established by the ISO 9001:2015 standard. Furthermore, the results show that the environmental control and monitoring unit has too much work load in comparison to the other units; in order to comply with the remaining percentage of management, a manual consisting of 28 procedures, 1 instructive and 18 records must be implemented, as required by the SGC, respectively validated by the entity's personnel.

It is concluded that currently the entity, has a low level of compliance with the requirements of ISO 9001:2015, ie the company does not guarantee that their service meets the requirements and expectations of customers.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes investigativos

1.1.1 Contextualización del problema

En la actualidad, los tratados de libre comercio (TLC) han abierto las fronteras a varios países, pero en algunos casos los productos y servicios nacionales, se ven en desventaja frente a competidores provenientes principalmente de países de economías desarrolladas, afectando la supervivencia y participación de las empresas nacionales en el mercado internacional, en consecuencia, el desarrollo de las normas de gestión ha sido parte de la creciente globalización de la economía mundial, la adopción de normas internacionales facilita el intercambio y la comunicación entre los países [1].

Algunos estudios han determinado que efectivamente los modelos de gestión establecidos en normas internacionales como la ISO 9001, han contribuido significativamente en el desempeño empresarial y organizacional [2], debido a que dan una solidez estructural a las organizaciones y permiten forjar medidas de progreso [3], para enfrentar un mercado actualmente globalizado, proyectándose como una herramienta clave para la competitividad y sostenibilidad de las empresas y organizaciones de países emergentes.

En Ecuador, la gran mayoría de empresas u organizaciones medianas y grandes, hacen que la calidad en su servicio o producto sea una estrategia ya que la misma aporta metodologías que determinan la satisfacción o insatisfacción del cliente, aparte de tener grandes desafíos las empresas ecuatorianas buscan adaptarse a nuevas normas de calidad, lo cual tiene como finalidad buscar mejoras continuas, implementando un Sistema de Gestión de Calidad. Se ha realizado un estudio por georgetown university, en donde se muestra el impacto de tener un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) certificado con ISO 9001 en las empresas de Ecuador mediante nueve factores de éxito usados para medir la implementación de la Administración de la Calidad Total. Se analizaron 163 empresas con la finalidad de hacer una comparación entre las que tienen dicha certificación y aquellas que no la tienen, en donde se obtuvo que las

empresas con certificación ISO 9001 obtienen un mejor promedio que aquellas empresas que no cuentan con la certificación [4].

En el Gobierno provincial de Tungurahua, se encuentra la Dirección de Gestión de Calidad Ambiental (DGCA), la cual tiene como función principal, promover el cumplimiento ambiental por parte de los operadores de los proyectos, obras y/o actividades que se desarrollan en los 9 cantones de la provincia de Tungurahua. Un aspecto clave en la problemática actual de la empresa es no tener correctamente definido los procedimientos escritos para la realización de las actividades y tareas en cada uno de sus procesos, además se observan retrasos de tiempo al generar o realizar un pedido y/o documentación específica, de igual manera los procesos son lentos y tienen muchas fallas ya que no son estandarizados, ni cuentan con normativa alguna, por lo que surge la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

1.1.2 Estudio del arte

En la Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo, se evidencia que la evolución de la calidad en función de la normativa actual vigente busca la mejora de procesos, mediante el mejoramiento continuo de las organizaciones, optimizando los servicios ofrecidos al cliente [5], mediante la generación de técnicas y métodos de implementación para dar seguimiento y control a los procesos, existen varias herramientas que se puede aplicar [6], con el objetivo de garantizar el éxito y sostenibilidad de un SGC en una organización ya sea de bienes o servicios como el método PHVA donde se toman decisiones alrededor de la mitigación de las causas de las fallas en el sistema [7].

La planificación en la implementación del SGC basados en la norma ISO 9001:2015, se empieza desde el desarrollo de una serie de actividades que entregan como resultado la misión, visión, objetivos y política de calidad [8], además del diseño de un mapa de procesos, esto permite que las organizaciones, puedan tener una estructura organizacional, así mismo una proyección a donde se quiere llegar como organización [9].

La optimización de los recursos en las organizaciones, es uno de los principales objetivos, mediante la integración de Sistemas de Gestión de Calidad [10], el cual propone el mejoramiento de las funciones gerenciales (planificación, liderazgo, gestión de recursos), aplicando el enfoque a procesos, mejora (PHVA) y gestión relaciones (partes interesadas), identificando las necesidades de cada parte interesada [11].

Para lograr una mayor eficiencia y eficacia en la dirección de los procesos de una entidad dedicada a la prestación de servicios, propone un SGC para el proceso de investigación, basado en la norma ISO 9001:2015, mediante una investigación de naturaleza exploratoria y descriptiva, así como el uso de una metodología mixta estructurada en siete etapas, los mismos que constan desde la definición del tipo de estudio hasta el diseño del SGC [12], incluyendo instrumentos de investigación estructurados y no estructurados, elaborados para la recolección de la información., obteniendo flujogramas y procedimientos, información documentada como registros, instructivos, manuales, necesarios para el aseguramiento de la calidad [13].

El uso del método de la matriz FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas), se le puede agregar otras técnicas estratégicas muy conocidas y fáciles de utilizar como la espina de pescado, la lluvia de ideas, para obtener la mayor información posible que permita aterrizar el contexto en de la toma de decisiones [14].

La metodología para la gestión del riesgo se obtuvo que para la evaluación de riesgos en un Sistema de Gestión de Calidad, se debe aplicar un método sencillo y práctico, más conocido como Análisis Modal de Fallos y efectos, para abordar los riesgos y las oportunidades [15], con la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad, con el objetivo de: asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad pueda alcanzar los resultados planteados, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados [16], alcanzar la mejora continua, mediante la planificación de las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades [17].

Los beneficios e impactos de la implementación de normas técnicas en las organizaciones, se identifica que no hay solo beneficios y felicidad al implementar una norma técnica ISO de Sistemas de Gestión de Calidad, se comprueba por un estudio de las empresas de Canadá que al implantar la certificación ISO, se encuentran

problemas durante el proceso como por ejemplo las empresas encuestadas no toman en cuenta las necesidades de formación de los empleados, así como la falta de participación, cabe recalcar que existen muy pocos estudios que han contradicho los impactos positivos de la aplicación de la norma. Siendo así que la ISO 9001 puede aparecer como una verdadera herramienta para mejorar la eficacia en cierta medida, estos beneficios están probablemente relacionados con el crecimiento exponencial en el número de certificaciones en todo el mundo [18].

Un proyecto de investigación realizado en un Hotel de Quito, obtuvo algunas problemáticas, es por ello que el Sistema de Gestión de la Calidad presenta un Manual de Calidad con los puntos principales de acción, como la satisfacción del cliente, obteniendo un porcentaje de satisfacción del cliente externo del 64%, el mismo que irá incrementando a medida que se vaya implementando en la empresa, obteniendo así beneficios para todos [19].

Una estudio sobre la innovación organizacional para la productividad en la empresa, ha permitido mostrar un sistema de calidad como innovación organizacional, el mismo que impacta positivamente en la calidad y la productividad de las empresas, mejorando la capacidad de innovación [20].

La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en una unidad de nutrición según la norma ISO 9001:2008, se identificó y documentó un total de 4 procesos y 13 procedimientos operativos, el mapa de procesos, además en cada uno de los procesos se identifica indicadores de calidad para medir el estado del SGC e identificar las oportunidades de mejora, asimismo se realiza toda la documentación requerida según la Norma ISO 9001:2008, igualmente se obtuvo la política de calidad, objetivos de calidad, manual de calidad, procedimiento de control de la documentación y registros, de auditoría interna, de no conformidad y de acciones correctivas y preventivas [21].

1.1.3 Fundamentación teórica

Calidad

La calidad se refiere a varios aspectos de las actividades de una empresa ya sea de productos o servicios, la calidad tiene un objetivo principal que es la satisfacción del cliente según las necesidades del mismo [22], también se dice que la calidad es el conjunto de aspectos y características ya sea de un producto o de un servicio, según los requerimientos de los clientes [23].

Gestión de calidad

Es el conjunto de caminos a través de los cuales se consigue la calidad, se podría decir también que sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implantando programas y controlando los resultados obtenidos. Mediante la Gestión de Calidad, la alta dirección participa en la definición, análisis y a garantía de los productos y servicios brindados por la empresa, actuando de la siguiente manera [24]:

- Definición de objetivos de calidad, según los intereses de la empresa y las necesidades de los clientes.
- Evaluación y seguimiento para obtención de la calidad deseada.
- Mejorar continuamente la Gestión de Calidad, según las exigencias del mercado.

Evolución de la calidad

La evolución cronológica de la calidad, inicia en la etapa de la administración científica, mediante la aparición del control de calidad por inspección, el mismo que da comienzo al concepto de calidad, definiendo criterios para verificar si un producto es bueno o malo, según las especificaciones antes establecidas.

La definición de calidad se analiza, mediante dos dimensiones fundamentales: la dimensión cronológica y la dimensión conceptual. Se identifica claramente cuatro etapas del desarrollo de la calidad: control de calidad, aseguramiento de la calidad, proceso de calidad total y mejora continua de la calidad total [25].

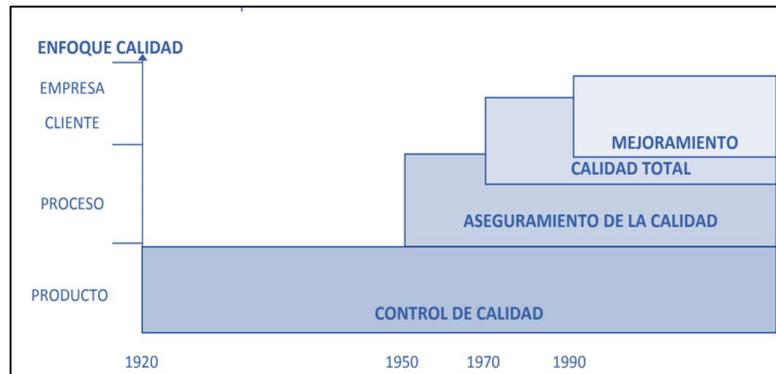


Figura 1.-Evolución de la calidad [25].

Sistema de Gestión de Calidad

Es una herramienta que permite planear, ejecutar y controlar las actividades para el desarrollo de los objetivos planteados, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios, mediante la identificación de procesos que le permitan tener un mejor control de las actividades, además el logro de los objetivos definidos para cada proceso de una manera efectiva y sobre todo la adopción de la cultura mejora continua [26].

ISO

Sus siglas en inglés son International Organization for Standardization, en español se conoce como Organización Internacional de Normalización, la misma que tiene como objetivo principal la elaboración de normas técnicas internacionales [27].

La organización ISO fue fundada en 1926 como Federación Internacional de Asociaciones de Normalización Nacionales (ISA), en el año 1946, los representantes de 25 países se reunieron en Londres, con el objetivo de facilitar la coordinación de los estándares industriales, mediante la unificación internacional, en dicha reunión se establecieron las bases de lo que se acabaría conociendo como ISO y finalmente se fundó oficialmente el 23 de febrero de 1947 [28].

La ISO 9001 es una norma internacional, la misma que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, sin importar el tamaño o actividad que realizan, es un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y/o servicios, enfocándose en la satisfacción del cliente [29].

Norma ISO 9001:2015

La ISO 9001:2015, tiene como objetivo principal mantener la aplicabilidad de la norma en todo tipo de organizaciones ya sean estas de productos o de servicios [30], también se puede decir que es una regla que estandariza el sistema de control de calidad de las organizaciones, al ser una entidad que reúne a representantes de varios países para desarrollar normas de estandarización en diferentes áreas según la necesidad que se tenga [31].

Principios de la Gestión de la Calidad

La familia de normas ISO 9000 se basa en siete principios básicos de Gestión de la Calidad [32], los principios de Gestión de la Calidad son aquellos que toda organización debe seguir para obtener beneficios [33].

1. Enfoque en el cliente

Todo SGC busca enfocarse en el cliente, con el objetivo de aumentar su satisfacción, los trabajadores deben comprender y ser responsables sobre la importancia que tiene el enfoque al cliente dentro del SGC [34]. La organización debe saber que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámicas y cambian constantemente en el tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes, es por eso que las empresas deben buscar soluciones a través de sus productos y servicios, y Gestionarlas e intentar superar esas expectativas diariamente [33].

2. Liderazgo

Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección, siendo estos los encargados de crear condiciones en las que las personas intervienen en el cumplimiento de los objetivos de la calidad [35].

3. Compromiso de las personas

Para que una organización sea eficaz y eficiente, es primordial involucrar a todas las personas en los niveles y respetarlos como individuos [36], para lo cual se requiere el compromiso total del personal, permitiendo que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización [37].

4. Enfoque basado en procesos

Todas las actividades realizadas por la organización, deben comprometerse a ser analizadas como procesos que funcionan bajo un sistema interdependiente e integral, es decir conocer el funcionamiento de cada uno de ellos y su interacción con el resto, permitiendo analizar su desempeño y mejorarlo constantemente [38].

5. Mejora

Las organizaciones deben tener un enfoque en la mejora continua, logrando mantener los niveles actuales de desempeño, creando nuevas oportunidades, para ello la organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requerimientos de los clientes y aumentar su satisfacción [39].

6. Toma de decisiones basada en la evidencia

Tomar decisiones es un proceso complejo, ya que implica múltiples tipos y fuentes de entradas, además se debe tomar en cuenta relaciones de causa y efecto y posibles consecuencias no deseadas [39].

7. Gestión de las relaciones

Las partes interesadas intervienen en el desempeño de una organización, logrando así el éxito sostenido, además de optimizar el impacto en su desempeño, mediante la comunicación constante con las partes interesadas, logrando así un beneficio para ambas partes [40].

Estructura de la normativa ISO 9001:2015

Los primeros tres capítulos de la norma no establecen requisitos, puesto que en el primer apartado se establece el objeto además del campo de aplicación, en el segundo apartado se establece las referencias normativas y en el tercer apartado se establece los términos/definiciones para la norma [41].

Tabla 1. Estructura de la normativa ISO: 2015 [41].

ESTRUCTURA DE LA ISO 9001:2015	
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	Se coloca el objetivo de la implantación de la norma en una organización, además del campo de aplicación.
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	Hace referencia a los documentos indispensables para la aplicación de la norma ISO 9001:2015.
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	Hace referencia al documento que contiene los términos y definiciones que se aplican en la norma ISO 9001:2015, es decir la ISO 9000:2015 sobre Sistemas de Gestión de la Calidad — Fundamentos y vocabulario.
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Son acciones que se deben llevar a cabo en la organización garantizando el éxito del SGC: comprensión de contextos interno/externo, comprensión de necesidades y expectativas, determinación del alcance del SGC, establecimiento de procesos y documentación.
5. LIDERAZGO	Es la implantación que debe tener la alta dirección dentro del SGC, incluyendo dentro de las decisiones estratégicas la Gestión de la Calidad, manteniendo el enfoque al cliente y una política de calidad conforme a la organización.
6. PLANIFICACIÓN	Son acciones para planificación dentro de la organización, garantizando el éxito del SGC: determinar riesgos/oportunidades; plantear objetivos de calidad; y, planeación de cambios.
7. APOYO	Muestra los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.
8. OPERACIÓN	Son los requisitos para la planificación y control; para la producción de productos y servicios desde su recepción hasta entrega.
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Muestra los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.
10. MEJORA	Indica los requisitos para la mejora.

Gestión por procesos

Se orienta a desarrollar la misión de la organización, a partir de la satisfacción y expectativas de los clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad en general, dependiendo de los servicios o productos que ofrecen [42], la gestión por procesos es una forma de organización que son Gestionados de modo estructurado, aportando una visión y las herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes [43].

Mapa de procesos

Es una representación gráfica, ordenada y secuencial las actividades o grupos de actividades, la misma que sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al producto/servicio recibido finalmente por el cliente [44].

Los procesos de una organización se pueden agrupar en tres tipos, como se representa en el figura 2:

- **Procesos clave**

Se vinculan a los bienes producidos o a los servicios que se prestan, orientados al cliente/usuario, además de aportar valor, su resultado es percibido directamente por el cliente/usuario [44].

- **Procesos estratégico**

Se establecen por la alta dirección, orientan para la toma de decisiones a través de la planificación, las estrategias y las mejoras en la organización [44].

- **Proceso de soporte**

Dan soporte a los dos procesos anteriormente mencionados, a demás da seguimiento y control a la gestión institucional y sobre todo a la mejora continua [45].

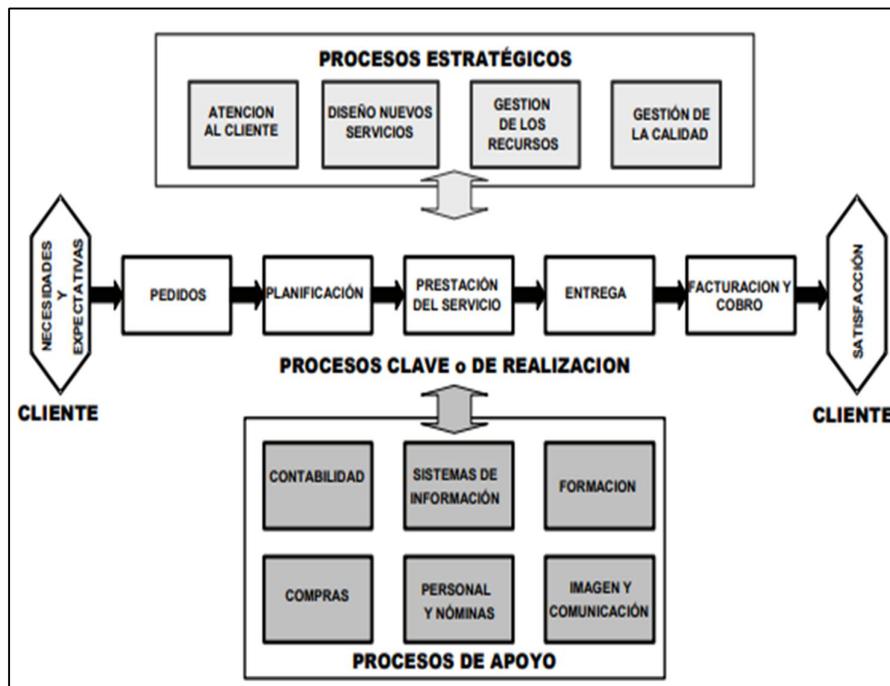


Figura 2.- Ejemplo de mapa de procesos [44].

Información documentada

Se refiere a aquella información que una organización tiene que controlar y mantener, la misma que puede estar en cualquier formato y proviene de cualquier fuente, dicha información hace referencia al sistema de gestión, incluidos los procesos

relacionados, además la documentación se define como información creada para que la organización opere, y la evidencia de los resultados serían los registros [46].

Ciclo PHVA

Edward Deming, creador de ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), o también conocido como ciclo Deming, es un ciclo dinámico que emplea en procesos y proyectos de las organizaciones, esta herramienta es muy fácil de aplicarla con un correcto uso, pues ayudara en la ejecución de las tareas de un modo más organizado y eficaz [47].

El ciclo PHVA aplicado a ISO 9001

El ciclo PHVA se incorpora como un punto más dentro del Enfoque Basado en Procesos.

Planificar [47]:

- Establecer los objetivos del sistema y sus procesos.
- Implantar los recursos necesarios para generar y proporcionar los resultados según los requisitos del cliente y las políticas de la entidad.
- Determinar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- Tener en cuenta el contexto de la empresa, las necesidades y las expectativas de las partes interesadas, así como todos los requisitos del cliente

Hacer [47]:

- Implementar lo planificado
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para establecer, implementar, mantenimiento y mejora continua del SGC.
- Conocer las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.

Verificar [48]:

- Efectuar el seguimiento y medición de los servicios, respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, informando sobre los resultados.
- Determinar que se necesita seguimiento y medición.
- Identificar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios.
- Conocer cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.

- Saber que se debe analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Actuar [48]:

- Determinar las oportunidades de mejora, implantando acciones de mejora, necesarias para cumplir con los requisitos del cliente.
- Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, considerando las necesidades y expectativas futuras.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.

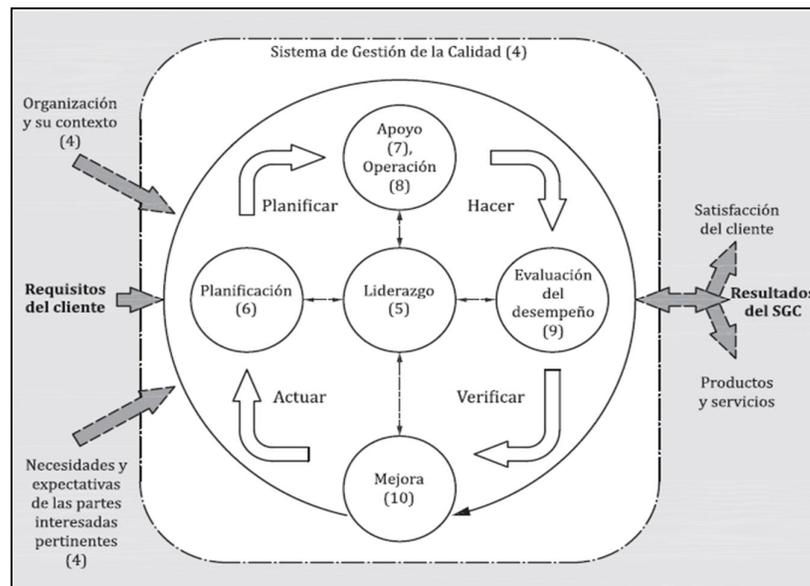


Figura 3.-Relación de los capítulos 4-10 con el ciclo [41].

Método de matriz FODA

Es un método que determina las condiciones favorables y desfavorables de la situación actual de las empresas, mediante factores internos y externos, el nombre **FODA**, proviene por las iniciales que conforman la matriz de análisis [49]:

- **Fortalezas** (factores positivos con los que se cuenta).
- **Oportunidades** (aspectos positivos que se aprovecha utilizando las fortalezas).
- **Debilidades** (factores negativos que se deben eliminar o reducir).
- **Amenazas** (aspectos negativos externos que dificultan el logro de los objetivos).

Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE)

Su principal objetivo es pronosticar, estimar los fallos que pueden suceder en un servicio, incorporando desde el principio todos los componentes y funciones del producto/servicio, los cuales deben garantizar a fiabilidad, seguridad y cumplimiento de los requerimientos del cliente [50].

Descripción del método A.M.F.E:

- **Índice de Prioridad de Riesgo (IPR):** es el producto de la frecuencia por la gravedad y por la defectibilidad, siendo tales factores traducibles a un código numérico adimensional que permite priorizar la urgencia de la intervención, así como el orden de las acciones correctoras. Por tanto, debe ser calculado para todas las causas de fallo. $IPR = D.G.F$ [51].
- **Gravedad:** determina la importancia o severidad del efecto del modo de fallo potencial para el cliente (no teniendo que ser este el usuario final); valora el nivel de consecuencias, con lo que el valor del índice aumenta en función de la insatisfacción del cliente, la degradación de las prestaciones esperadas y el coste de reparación [51].

Tabla 2. Matriz de los criterios de gravedad según la metodología AMFE [51].

GRAVEDAD	CRITERIO	VALOR
Muy Baja Repercusiones impermisibles	No es razonable, fallo de pequeña importancia, no origina efecto real alguno sobre el rendimiento del sistema. Probablemente, el cliente ni se daría cuenta del fallo	1
Baja Repercusiones irrelevantes apenas perceptibles	El tipo de fallo originaría un ligero inconveniente al cliente. Probablemente, éste observara un pequeño deterioro del rendimiento del sistema sin importancia. Es fácilmente subsanable	2-3
Moderada Defectos de relativa importancia	El fallo produce cierto disgusto e insatisfacción en el cliente. El cliente observará deterioro en el rendimiento del sistema	4-6
Alta	El fallo puede ser crítico y verse inutilizado el sistema. Produce un grado de insatisfacción elevado.	7-8
Muy Alta	Modalidad de fallo potencial muy crítico que afecta el funcionamiento de seguridad del producto o proceso y/o servicio involucra seriamente el incumplimiento de normas reglamentarias.	9-10

- **Frecuencia:** Probabilidad de que una causa potencial de fallo (causa específica) se produzca y dé lugar al modo de fallo.
- **Controles actuales:** Refleja todos los controles existentes actualmente para prevenir las causas del fallo y detectar el efecto resultante [51].

Tabla 3.- Matriz de los criterios de frecuencia según la metodología AMFE [51].

FRECUENCIA	CRITERIO	VALOR
Muy Baja Improbable	Ningún fallo se asocia a procesos casi idénticos , ni se ha dado nunca en el pasado, pero es concebible	1
Baja	Fallos aislados en procesos similares o casi idénticos. Es razonablemente esperable en la vida del sistema, aunque es poco probable que suceda.	2-3
Moderada	Defecto aparecido ocasionalmente en procesos similares o previos al actual. Probablemente aparecerá algunas veces en la vida del componente/sistema.	4-5
Alta	El fallo se ha presentado con cierta frecuencia en el pasado en procesos similares o previos procesos que han fallado.	6-8
Muy Alta	Fallo casi inevitable. Es seguro que el fallo se producirá frecuentemente.	9-10

- **Detectabilidad:** indica la probabilidad de que la causa y/o modo de fallo, supuestamente aparecido, sea detectado con antelación suficiente para evitar daños, a través de los “controles actuales” existentes a tal fin [51].

Tabla 4.- Matriz de los criterios de Detectabilidad según la metodología AMFE [51].

DETECTABILIDAD	CRITERIO	VALOR
Muy Alta	El defecto es obvio. Resulta muy improbable que no sea detectado por los controles existentes	1
Alta	El defecto, aunque es obvio y fácilmente detectable, podría en alguna ocasión escapar a un primer control, aunque sería detectado con toda seguridad a posteriori.	2-3
Mediana	El defecto es detectable y posiblemente no llegue al cliente. Posiblemente se detecte en los últimos estadios de producción	4-6
Pequeña	El defecto es de tal naturaleza que resulta difícil detectarlo con los procedimientos establecidos hasta el momento.	7-8
Improbable	El defecto no puede detectarse. Casi seguro que lo percibirá el cliente final	9-10

- **Índice de Prioridad de Riesgo (IPR):** Es el producto de los tres factores que lo determinan. No obstante, un IPR inferior a 100 no requeriría intervención salvo que la mejora fuera fácil de introducir y contribuyera a mejorar aspectos de calidad del producto, proceso o trabajo [51].

- **Acción correctora:** Generalmente el tipo de acción correctora es el diseño del producto, servicio o proceso general [51].
- **Responsable y plazo:** se deberá indicar quien es el responsable de cada acción y las fechas previstas de implantación [51].
- **Acciones implantadas** para facilitar el seguimiento y control de las soluciones adoptadas. Se deben reflejar las acciones realmente implantadas [51].

1.2 Objetivos

Objetivo General

- Elaborar una Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la “Dirección de Gestión y Calidad Ambiental”, del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental en función a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Identificar las actividades que se desarrollan dentro de la dirección para la consolidación de los procesos y la interacción con los operarios.
- Proponer una Gestión de la Calidad para la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1 Materiales

Los materiales utilizados para el desarrollo del proyecto de investigación son los siguientes:

- **Lista de verificación:** Se utiliza un diagnóstico inicial de la entidad según los requisitos de la norma ISO 9001:2015
- **Software Visio:** Se usa para la realizar los flujogramas y el diagramas de proceso de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental
- **Software Excel:** Se emplea para realizar las matrices de seguimiento y control de los procesos, además de la lista de verificación y otros necesarios para cumplir con la información documentada de la ISO 9001:2015.
- **ISO 9001:2015:** Es una norma internacional de normalización, la base fundamental para la realización del Sistema de Gestión de Calidad.
- **ISO 9000 – Vocabularios :** Es una norma internacional la cual proporciona conceptos fundamentales, además de los principios y el vocabulario para los sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).
- **Internet:** Utilizado para buscar información relevante como libros, artículos científicos, sitios web sobre los Sistemas de Gestión de Calidad.

2.2 Métodos

Enfoque

La investigación esta enmarcada dentro de un enfoque Cualitativo-Cuantitativo. Cuantitativa debido a que se pretende realizar una comparación en función a los requisitos que establece la norma ISO 9001: 2015 y los requisitos con los que cumple la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, obteniendo un porcentaje de cumplimiento, asegurando la operación eficaz y el control de los procesos. La investigación es Cualitativa ya que se obtendrá información relevante como las actividades que se realizan dentro del DGCA, orientado a buscar posibles soluciones al problema, se aplica métodos como la entrevista y la observación. El diagnostico permitió conocer, interpretar, actuar ante la realidad que está viviendo en la DGCA,

facilitando el análisis crítico de donde se originan los problemas, las consecuencias que está enfrentando, a fin de encontrar respuestas objetivas y confiables.

2.2.1 Modalidad de investigación

Investigación Aplicada

Se realiza una investigación aplicada (I), pues se pone en práctica los conocimientos adquiridos en el transcurso de los diferentes niveles de la carrera de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización de la Universidad Técnica de Ambato, además se realiza la estructura documental de un sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001:2015, dicha información esta disponible para la DGCA cuando se desee obtener una certificación.

Investigación Bibliográfica

La investigación está sujeta a este tipo de modalidad debido a que la principal fuente de información es tomada de la normativa vigente ISO 9001:2015 y también información tomada de varias fuentes de libros. Esta exploración se fundamentó basándose en libros disponibles, páginas de internet, folletos, revistas, periódicos y otras publicaciones que me permitieron ampliar la información sobre el tema enfocando a la realidad que se enfrenta la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

Investigación de campo

Se trabajó con la modalidad investigación de campo, debido a que la investigación se desarrolla en el sitio de trabajo, recabando la información real y necesaria para conocer y describir el problema mediante la recolección directa de datos en las áreas que conforma el Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, además de tener contacto directo con la realidad del problema, sus dificultades y necesidades de solución, basándose en la recolección de datos y observaciones, de tal manera se obtuvo de una forma clara, todo el problema analizado.

2.2.2 Nivel o tipo de investigación

Nivel Exploratorio:

Este nivel permite investigar cual es el problema, mediante la recopilación de la información necesaria para el proyecto de investigación.

Nivel Descriptivo:

El proceso investigativo tiene un nivel descriptivo porque se analiza el problema, estableciendo sus causas y consecuencias, así como las dificultades por lo que está atravesando. Se buscó especificar las características de los procesos con los que cuenta la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental mediante el análisis de las entradas y salidas de cada proceso.

2.2.3 Población y Muestra

El proyecto de investigación se desarrolla de forma directa a la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, conformado por las áreas de regularización ambiental, seguimiento y control ambiental, asesoría legal y defensoría del ambiente, proyectos ambientales. Es decir debido a las características de la investigación se trabajó directamente con la organización, además se cuenta con el apoyo del personal administrativo, técnicos, directora y operarios los cuales están vinculados directamente con los procedimientos, los mismos que facilitaron la información para la realizar el proyecto de investigación.

2.2.4 Recolección de Información

La recolección de la información en la Dirección de Gestión y calidad Ambiental se realiza en los días normales de trabajo, ya sean estos al inicio de sus actividades o al final de las mismas con el objetivo de no interrumpir su ritmo laboral, a través de las técnicas y/o métodos como:

- La observación
- Entrevista
- Análisis de documentos.

La observación se realiza con el propósito de identificar los requisitos con los que cuenta la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental según los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, se utiliza la herramienta: lista de verificación de requisitos

obligatorios del sistema de Gestión de la Calidad, donde se conoce el porcentaje de cumplimiento. La entrevista: se realiza con el fin de obtener información del estado actual de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, según el trabajo que desempeña y la respectiva información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015, está dirigida al director/a y a todo el personal del área, por medio de una conversación. Para lo cual se utiliza las siguientes herramientas como:

- Guía de entrevista no estructurada
- Flujogramas
- Diagrama de procesos

Otra de las técnicas necesarias para dicha investigación es el análisis de documentos ya que se necesita encontrar la información necesaria para comenzar la investigación, también para la realización del proyecto de investigación necesariamente se debe conocer los requisitos de la norma ISO 9001:2015, además de analizar la documentación existente en la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental como los permisos ambientales, informes, oficios, etc., que otorga a las empresas.

Los métodos que se aplicarán para la realización del proyecto de investigación según lo requerido son:

- **Método PHVA** (planificar, hacer, verificar y actuar), esta metodología consta de cuatro fases, cuya finalidad es conseguir que una organización aplique la mejora de forma continua, incrementado la calidad y la productividad.
- **Matriz FODA** (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), se puede definir como un análisis estratégico fundamentado en la detección de elementos internos (Fortalezas y Debilidades) y externos (Oportunidades y Amenazas) que constituyen un diagnóstico de la capacidad competitiva de la organización, se lo utilizara para la realización del contexto de la organización.
- **Análisis modal de fallos y efectos (AMFE)**, utilizado para la planificación es un método cualitativo que permite relacionar de manera sistemática una relación de fallos posibles, con sus consiguientes efectos, resultando de fácil aplicación para analizar cambios en el diseño o modificaciones en el proceso.
- **El Balanced Scorecard (BSC / Cuadro de Mando Integral)**, utilizado para los indicadores de desempeño el cual permite enlazar estrategias y objetivos clave con desempeño y resultados a través de cuatro áreas críticas en cualquier empresa:

mejora continua, conocimiento del cliente, procesos internos de negocio y aprendizaje y crecimiento.

2.2.5 Procesamiento y Análisis de Datos

Para procesar y analizar los datos obtenidos, se utiliza el Paquete de Microsoft como Word: programa utilizado para el procesamiento de texto, además de la así elaboración de tablas, gráficas, entre otros. Visio: Programa utilizado para la elaboración del mapa de procesos, la estructura organizacional de la entidad, los flujogramas de cada procedimiento, el cual contiene un encabezado con el nombre del procedimiento y más datos generales, además el formato contiene las entradas requeridas y salidas esperadas necesarias para cada proceso, logrando obtener una secuencia e interacción con cada uno de los operarios. A partir de la realización de los diagramas y flujogramas de proceso se realiza una mejora continua a cada uno, ya sea disminuyendo o aumentando lo que da o no, valor a dichos procesos. Excel: Utilizado para elaborar la lista de verificación del diagnóstico inicial según la normativa ISO 9001:2015, el cual contiene el nombre de la empresa, el/la directora/a, la dirección, el estado de cumple completamente, cumple parcialmente, cumple con lo mínimo, no cumple y sobre todo los requisitos de la norma, estableciendo como resultados el porcentaje de cumplimiento, lo cual está expresado en tablas estadísticas, resultados que son analizados e interpretados, mostrando de una manera real el panorama existente de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

2.2.6 Desarrollo del proyecto

Para realizar el diagnóstico del estado actual de los procesos del DGCA, según lo que menciona la norma ISO 9001:2015, se utilizó una lista de verificación, la cual se observa en el anexo 45, la misma que conta de varias preguntas que corresponden a los requerimientos de la norma empezando por el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora. La lista de verificación se la obtiene de un estudio anteriormente realizado, el mismo que consta de los siguientes criterios de calificación:

- A: Cumple completamente con el criterio enunciado, lo cual equivale a 10 puntos: se establece, se implementa y se mantiene; corresponde a las fase de verificar y actuar para la Mejora del sistema.

- B. Cumple parcialmente con el criterio enunciado, lo cual equivale a 5 puntos: se establece, se implementa, no se mantiene; corresponde a las fase del hacer del sistema.
- C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado, lo cual equivale a 3 puntos: se establece, no se implementa, no se mantiene; corresponde a las fase de identificación y planeación del sistema.
- D. No cumple con el criterio enunciado, lo cual equivale a 0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S.

Dicha herramienta se desarrolló mediante una entrevista dirigida al director de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental el Ing. Diego Cisneros y a los técnicos que se encontraban en su puesto de trabajo, el análisis de la información obtenida será cuantitativa, y será de veras importancia para la realización de este estudio.

Una vez, completada la lista de verificación se procede a realizar la suma de cada criterio de calificación (A, B , C, D) como se observa en la tabla 5, tomando en cuenta los numerales que dicta la normativa, empezando por el numeral 4 que habla sobre el contexto de la organización y finalizando con el numeral 10 que habla sobre la mejora, de cada numeral se debe sacar el porcentaje final, para luego obtener el porcentaje total, que muestra el cumplimiento de la normativa en la entidad.

Tabla 5.- Lista de verificación, explicación de los Criterios de calificación.

No.	NUMERALES	Criterio de calificación			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. Contexto de la organización		10	5	3	0
4.1 comprensión de la organización y su contexto					0
1					0
2					0
4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas					0
3					0
4					0
4.3 determinación del alcance del sistema de gestión de calidad					0
5					0
6					0
7					0
8					0
4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos					0
9			5		
10			5		
11					
SUBTOTAL Σ		10	10	0	0
% Obtenido = ((A+B+C) /numerales *10)*100)		18%			

A continuación, se realiza el cálculo del porcentaje final según la ecuación 1, la cual se muestra a continuación:

$$\left(\frac{\Sigma A + \Sigma B + \Sigma C}{Total\ de\ N^{\circ} \times 10} \right) \times 100\% \quad (1)$$

Los porcentajes obtenidos permitirán saber qué acciones se deben tomar según los requerimientos de la norma y lo que la empresa tiene, con el fin de saber y tener una idea de que se va a implementar en la empresa aplicando la norma ISO 9001:2015. Los resultados obtenidos del primer objetivo, muestra un resultado negativo ya que la empresa no cuenta con normativa. Una vez obtenidos todos los porcentajes de cada numeral, se procede a sacar un promedio, para sacar el porcentaje total.

A partir del diagnóstico realizado anteriormente, se procede a la identificación de las actividades que se desarrollan dentro de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, todo esto con el fin de cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, cumpliendo así con los objetivos planteados para dicha investigación.

La entidad cuenta con 4 unidades las cuales son:

- a) Regularización Ambiental (externa e interna)
- b) Seguimiento y Control ambiental
- c) Asesoría Legal y Defensoría del Ambiente
- d) Proyectos ambientales

Para la identificación de las actividades se realiza una matriz, la cual contiene el nombre de la unidad, el objetivo del mismo, las actividades que se realiza y sobre todo si interactúan o no con el cliente, ya sea interno o externo, para la obtención de la información se realiza una entrevista y la revisión de documentos.

Una vez obtenida la información necesaria se propone una Gestión de la Calidad para la DGCA, el cual se basó en los lineamientos propuestos por la norma ISO 9001:2015 como: el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y la mejora continua. Todo esto se lo realiza gracias a la aplicación del método PHVA.

Planificar: En esta fase se establecen los objetivos del sistema y sus procesos, implantando los recursos necesarios para generar y proporcionar los resultados según los requisitos del cliente y las políticas de la entidad, además de determinar y abordar los riesgos y las oportunidades y por último se debe tener en cuenta el contexto de la empresa, las necesidades y las expectativas de las partes interesadas, así como todos los requisitos del cliente.

Hacer: En esta fase se debe implementar lo planificado, determinando y proporcionando los recursos necesarios para establecer, implementar, mantenimiento y mejora continua del SGC, así mismo se debe conocer las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.

Verificar: Esta es la fase en donde se efectúa el seguimiento y medición de los servicios, respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, informando sobre los resultados, además de identificar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios, y sobretodo analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Actuar: Esta fase es la final, en la cual se determina las oportunidades de mejora, implantando acciones de mejora, necesarias para cumplir con los requisitos del cliente, también se deben mejorar los servicios para cumplir los requisitos, considerando las necesidades y expectativas futuras, corrigiendo, preveniendo o reduciendo los efectos no deseados y por último se mejora el desempeño y la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad.

Así mismo se necesitó la aplicación de la matriz FODA, la cual consiste en describir las fortalezas, oportunidades, amenazas, debilidades de la dirección, dicha matriz se la realiza en Word 2016, a continuación se detalla las consideraciones generales que se debe tomar en cuenta para realizar un análisis FODA [52]:

- Es recomendable que el análisis sea elaborado por un equipo (3 a 5 de personas) que cuenten con la experiencia y conocimiento de las diversas áreas de la organización, que con sus opiniones, enriquezca el resultado.
- Los responsables del análisis deben de tener todas las facilidades para el acceso a la información de las áreas funcionales de trabajo que se requiera.
- Antes de establecer los criterios del análisis es preciso identificar y coleccionar ciertos elementos de la estructura de organización que servirán de base para

asegurar la congruencia del mismo, tales como: la visión y misión, el objetivo general, el organigrama funcional etc.

- Los criterios de análisis que se establezcan de inicio, deben ser claros, que no dejen duda y cuyo significado sea el mismo para todos los que participen en el análisis.
- Los criterios establecidos deben ser consistentes, es decir no se deben modificar en el proceso porque se invalida el resultado del diagnóstico.
- Para cada criterio establecido, se debe hacer el análisis de las cuatro variables (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), es decir no deben quedar variables sin que tengan elementos; eso es parte del trabajo de equipo y de la visión objetiva de la organización. Suele suceder, que, algunas veces quienes realizan el análisis, buscan guardar una imagen institucional a conveniencia, o no quieren herir susceptibilidades y por tanto emiten opiniones o juicios que no se apegan a la realidad.
- Se recomienda para el análisis de los criterios y sus variables elaborar una matriz, dado que ello facilita el manejo de los datos.
- El análisis debe ser realizado en un período razonable y definido, dado que, la dinámica administrativa puede convertir en poco oportuna, apreciable u obsoleta mucha de la información que se obtenga; lo que puede suceder si el estudio se dilata demasiado.
- El informe final del análisis debe ser estructurado de tal forma, que demuestre en forma profesional un diagnóstico apropiado, maduro, que contenga los elementos tangibles que permitan establecer propuestas para elaborar estrategias, es decir, que sea un documento de trabajo útil para la planeación y administración estratégica y no solamente un requisito obligatorio o formalidad, dentro de un plan, que no tenga mayor impacto en el desarrollo de éste.

Luego se aplica el método AMFE, el cual tiene como objetivo principal detectar los modos de fallo, efectos, causas del modo de fallo, obteniendo un índice de probabilidad de riesgo (IPR) según la frecuencia, la gravedad y defectibilidad en donde si el IPR inferior a 100 no requeriría intervención salvo que la mejora fuera fácil de introducir y contribuyera a mejorar aspectos de calidad del producto, proceso o trabajo.

Descripción del método:

Para aplicar el método AMFE, se debe definir primero a que se va a aplicar, en este caso se aplica a una empresa de servicios, luego se identifica la operación o función dependiendo si es un diseño o un proceso, a continuación se identifica el efecto de fallo, el cual es detectado por el cliente o como repercute en el sistema, así también se establece el modo de fallo, es decir el fallo potencial a la hora de satisfacer las necesidades de los clientes, y por último se determina la causa del modo de fallo, la misma que constituye en el indicio de una debilidad del diseño cuya consecuencia es el propio modo de fallo. En cada una de las causas de los modos de fallo, se debe tomar en cuenta las medidas de control como la gravedad, la frecuencia y la detectabilidad, para cada una de ellas existe una tabla 2, tabla 3, tabla 4, respectivamente en donde se menciona el criterio y el valor asignado, los mismos que sirven como guía para la obtención del índice de prioridad de riesgos (IPR), mostrado en la ecuación 2:

$$\text{IPR} = \text{Detectabilidad} \times \text{Gravedad} \times \text{Frecuencia} \quad (2)$$

Luego de obtener el IPR, se procede a identificar si es inferior a 100 no requiere intervención salvo que la mejora fuera fácil de implementar.

También se aplica el método de Balanced Scorecard, para la realización de indicadores de desempeño, en donde se tiene una matriz, elaborada en word, la cual contiene la perspectiva, el objetivo, los indicadores, el o los responsables, la meta, los recursos y el periodo de evaluación. A continuación se detallan los pasos para elaborar un Balance ScoreCard [53]:

- 1. Definición de la estrategia:** Es el paso fundamental sobre el cual se asientan los seis restantes, la estrategia de una organización es el resultado de la alineación de conceptos como la visión, la misión y los valores corporativos que la definen. La estrategia debe ser, ante todo, un plan de acción coherente y realista.
- 2. Fijación de objetivos:** Se definen como todos los logros que las empresas quieren apuntarse a corto, mediano y largo plazo. Para ello, vuelven a entrar en juego conceptos básicos de la identidad corporativa como la visión y la misión. Sin embargo, en esta oportunidad no basta con definirlos: también hacer falta categorizarlos, es decir, seleccionarlos en función de su naturaleza y la prontitud que requieren.

3. **Realizar formato de dirección:** Se trata de una herramienta gráfica, que puede elaborarse con recursos digitales o con métodos más tradicionales, que hace más sencilla su visualización y, por lo tanto, la labor de los líderes de las empresas. Es un gran cuadro o diagrama dividido en varias columnas con rótulos como los siguientes: objetivos, metas, progreso de las actividades, resultados y planes de acción concretos. Como se decía anteriormente, la idea es tener una visión más global de los procesos a fin de gestionarlos de manera eficaz.
4. **Delegación de funciones:** Básicamente, esta etapa consiste en trasladar los objetivos a mediano y corto plazo a los niveles inferiores de la estructura corporativa. El líder delega responsabilidades dentro de unos plazos y un plan estratégico.
5. **Elección de datos confiables:** El Balanced Scorecard consiste, sobre todo, en intervenciones periódicas del proceso en cuestión. Para ello, es fundamental elegir las fuentes y los datos oportunos. Además de ser confiables, estas fuentes deben estar actualizadas y ser de fácil acceso.
6. **Ejecutar revisiones:** Se definen tres variables: el contenido de la revisión, el tipo de medición que se empleará para evaluar los resultados y la periodicidad (un mes, una semana, un día) con que se efectuará, el mismo que depende de la naturaleza de la empresa o del negocio. Con esta metodología, el responsable del proyecto busca una mayor retroalimentación entre él y sus colaboradores o empleados y, de esta manera, fija nuevos compromisos o tareas.
7. **Implementar un ciclo de mejora:** Una vez finalizado las tareas propuestas y se han llevado a cabo las revisiones en cada etapa, el método Balanced Scorecard exige un seguimiento continuo al proceso. Esto es lo que, en el campo empresarial, se conoce como la gestión de la calidad a través de procesos de mejora continua.

Los resultados obtenidos sirvieron para reafirmar los objetivos planteados en la propuesta. Se interpretan los resultados mediante una comparación de los resultados obtenidos con estudios o investigaciones realizados anteriormente acordes al tema, además se aplica un análisis teórico práctico de lo aprendido en la carrera y lo investigado en el proceso.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados

Diagnóstico de la situación actual de los procesos de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental en función a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

A continuación, en el anexo 45, se observa evidencias de los resultados obtenidos, de la lista de verificación, el mismo que se ha tomado como referencia para realizar la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad. Además se observa el análisis e interpretación de los resultados obtenidos sobre el diagnóstico inicial.

Análisis e interpretación de resultados

En vista de que se han aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió con el correspondiente análisis de los mismos, por cuanto la información que arrojará será la que indique el porcentaje de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

En la tabla 6, se representan los resultados del literal 4, sobre el Contexto de la organización, este literal hace referencia a la comprensión de la organización y su contexto, además de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Así también se identifica el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, sus procesos y sus responsables.

Tabla 6. Resultados estadísticos según el literal 4 de la norma ISO 9001:2015.

4. Contexto de la organización		Criterio de calificación			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
Numerales analizados	Subtotal				
11		10	10	0	0
% Obtenido = ((A+B+C) /numerales analizados *10) *100%		18%			

Análisis

De un total de 11 criterios analizados correspondientes al literal 4, que trata sobre el contexto de la organización, se determinó que un 18 % cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, lo cual representa 1 criterio que se cumple completamente y 2 criterios que se cumplen parcialmente, mientras que un 82 % no cumple con lo establecido en la norma, lo cual representa 8 criterios de la lista de verificación, mostrando que no se cumple con el criterio enunciado.

Interpretación

Según los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se identifica que, en la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental: no se conoce de la organización y su contexto es decir, la organización debe conocer en qué punto se encuentra, cuáles son sus puntos fuertes y sus debilidades con respecto a la competencia, y en qué pueden influirle cuestiones como la situación política, etc. No se conoce las necesidades y expectativas de las partes interesadas es decir, la organización debe definir quiénes son las personas o entidades que debido a su influencia (positiva o negativa) sobre nuestro producto o servicio, debemos controlar y darles seguimiento. No cuenta con un alcance que le permita determinar (evidentemente con análisis y evidencias objetivas), los límites del Sistema y qué es lo realmente es aplicable a las condiciones específicas. indicadores de desempeño ni medidas de control [54]. El contexto de la empresa, indica que la organización debe tener en cuenta todos los aspectos internos y externos que pueden afectar a los objetivos estratégicos y la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad. Al no cumplir con las actividades que pertenecen a este ítem no se podría conocer los factores que afectan de forma positiva y negativa a los logros de los resultados necesarios y logrados por la empresa [55].

En la tabla 7, se representan los resultados del literal 5, sobre el Liderazgo, este literal hace referencia al liderazgo y compromiso de la empresa, así mismo a la política de calidad y por último a los roles, responsabilidad y autoridad.

Tabla 7. Resultados estadísticos según el literal 5 de la norma ISO 9001:2015.

5. Liderazgo		Criterio de calificación			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
Numerales analizados	Subtotal				
6		0	5	6	0
% obtenido = ((A+B+C) /numerales analizados *10) *100%		18%			

Análisis

De un total de 6 criterios analizados correspondientes al literal 5, que trata sobre el liderazgo, se determinó que un 18 % cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, lo cual representa 1 criterio de la lista de verificación que se cumple parcialmente y 2 criterios de la lista de verificación que cumple con lo mínimo, es decir se establece, no se implementa y no se mantiene, mientras que un 82 % no cumple con lo establecido en la norma, lo cual representa 2 criterios de la lista de verificación, mostrando que no se cumple con el criterio enunciado.

Interpretación

La Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, la alta dirección no determinan ni consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la satisfacción del cliente debido a que no se identifican los requisitos, los riesgos y oportunidades que se debe aumentar para la satisfacción del cliente. Además no cuenta con una política de calidad acorde a los propósitos establecidos en la que se pueda tener un referente en camino hacia la mejora continua. Y por ende no se ha comunicado dentro de la organización, pues solo lo establecen, no se implementa, ni se mantiene [56]. La alta dirección tiene que demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad al asegurarse de que los objetivos y la política de calidad se establecen y son compatibles con la dirección estratégica y además, con el contexto de la organización [57].

En la tabla 8, se representan los resultados del literal 6, sobre la Planificación, este literal hace referencia a las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, objetivos de la calidad y su planificación para lograrlos, planificación de los cambios.

Tabla 8. Resultados estadísticos según el literal 6 de la norma ISO 9001:2015.

6. Planificación		Criterio inicial de calificación			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
Numerales analizados	Subtotal				
5		0	0	0	0
% obtenido = $((A+B+C) / \text{numerales analizados} * 10) * 100\%$		0%			

Análisis

De un total de 5 criterios analizados correspondientes al literal 6, que trata sobre la planificación, se determinó que un 0 % cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, mientras que un 100 % no cumple con lo establecido en la norma, lo cual representa 5 criterios de la lista de verificación, mostrando que no se cumple con el criterio enunciado.

Interpretación

En la DGCA no existe planificación acorde al Sistema de gestión de calidad debido a que no presentan un análisis del desarrollo de los productos para la satisfacción del cliente y la mejora continua, esto genera que la organización presente un desorden en su producción y un descontento en sus clientes.

La organización tiene que establecer, implantar, mantener y mejorar de forma continua su Sistema de Gestión de Calidad, en el que se deben incluir todos los procesos necesarios para ello, así como las interacciones necesarias. Así también se debe tener en cuenta los procesos que se realizan en la organización, ya que ésta debe identificar y determinar todos los procesos que sean necesarios para desarrollar las actividades que lleva a cabo definiendo todos los criterios y métodos para realizar su ejecución y controlar su eficacia y mejora continua [58].

En la tabla 9, se representan los resultados del literal 7, que trata sobre el apoyo este literal hace referencia a los recursos, a la competencia, toma de conciencia, comunicación y a la información documentada.

Tabla 9. Resultados estadísticos según el literal 7 de la norma ISO 9001:2015.

7. Apoyo		Criterio inicial de calificación			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
Numerales analizados	Subtotal				
10		0	0	9	0
% obtenido = $((A+B+C) / \text{numerales analizados} * 10) * 100\%$		9%			

Análisis

De un total de 10 criterios analizados correspondientes al literal 7, que trata sobre el apoyo, se determinó que un 9 % cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, lo cual representa 3 criterios de la lista de verificación, la cual cumple el

mínimo del criterio enunciado, mientras que un 91 % no cumple con lo establecido en la norma, lo cual representa 7 criterios de la lista de verificación, mostrando que no se cumple con el criterio enunciado.

Interpretación

Actualmente en la DGCA, no se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados, además de no disponer de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad, con ello no se puede garantizar la validez de los resultados debido a que no se garantizan la calibración de los instrumentos de medición. La toma de conciencia debe ser un proceso enriquecedor de la organización. No basta con dar una charla sobre el Sistema de Calidad. Cada miembro de la organización debe hacer de la calidad una forma o método. La falta de comunicación es responsabilidad de la alta dirección y los dueños de procesos, es conveniente determinar cuál es el propósito de lo que se desea comunicar para obtener mejores resultados. Además no existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos, esto no permite tener la documentación suficiente que me permita cumplir con los objetivos de calidad y mejorar los procesos. Esto dependerá de las características específicas de cada organización [59].

En la tabla 10, se representan los resultados del literal 8, que trata sobre la operación, este literal hace referencia a planificación y control operacional, requisitos para los productos y servicios, diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Tabla 10. Resultados estadísticos según el literal 8 de la norma ISO 9001:2015.

8. Operación		Criterio inicial de calificación			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
Numerales analizados	Subtotal				
79		250	0	6	0
%obtenido= ((A+B+C) /numerales analizados *10)*100%		32%			

Análisis

De un total de 79 criterios analizados correspondientes al literal 8, que trata sobre la operación, se determinó que un 32 % cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, lo cual representa 25 criterios de la lista de verificación, la cual se cumple

totalmente y 2 criterios que cumplen con el mínimo del criterio enunciado, mientras que un 68 % no cumple con lo establecido en la norma, lo cual representa 52 criterios de la lista de verificación, mostrando que no se cumple con el criterio enunciado.

Interpretación

Hoy en día la DGCA no cuenta con una planificación y control operacional que nos permita de definir criterios, aplicar controles y medir resultados, no se obtiene una buena retroalimentación con el cliente que permita obtener un análisis de los productos y servicios brindados por la entidad con el fin de obtener requisitos específicos para las acciones de contingencia [60], no cuenta con un diseño y desarrollo de un producto o servicio que permita diseñar un programa tan detallado o conveniente como se necesite, siempre y cuando se pueda gestionar adecuadamente los riesgos asociados con el diseño y desarrollo del producto o servicio, no presenta un tipo y alcance del control que en el caso de contratar algún proveedor externo, no puede dejar de controlar lo que hace el proveedor para que no tenga mayor repercusión en la satisfacción del cliente, mientras que la producción y de la provisión del servicio no cumplen con varios aspectos que permiten a la organización llevar a cabo la identificación del producto por medios adecuados cuando sea necesario, a través de todo el proceso. Por otro lado, cuando la trazabilidad sea un requisito, la compañía debe controlar la identificación única del servicio y mantener los registros oportunos asociados, además la liberación de servicios no están sometidos a un seguimiento y medición. Esto significa que no son inspeccionados de manera que se ponga en evidencia que han logrado superar los criterios de aceptación que previamente se han definido. No debemos perder de vista que estos criterios también pueden estar definidos por reglamentación o normativa de aplicación [61].

En la tabla 11, se representan los resultados de la letra 9, que trata sobre la evaluación del desempeño, este literal hace referencia al seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditorías internas y revisión por parte de la dirección.

Tabla 11. Resultados estadísticos según el literal 9 de la norma ISO 9001:2015.

9. Evaluación del desempeño		Criterio inicial de calificación			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
Numerales analizados	Subtotal				
30		0	5	0	0
%obtenido= ((A+B+C) /numerales analizados *10) *100%		2%			

Análisis

De un total de 30 criterios analizados correspondientes al literal 9, que trata sobre la evaluación del desempeño, se determinó que un 0 % cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, lo cual representa 0 criterios de la lista de verificación, que no cumplen con el criterio enunciado, mientras que un 100 % no cumple con lo establecido en la norma, lo cual representa 30 criterios de la lista de verificación, mostrando que no se cumple con el criterio enunciado.

Interpretación

Según lo que menciona la norma ISO 9001:2015, se observa que la organización no determina necesario un seguimiento, medición, análisis y evaluación de los resultados, lo que implica no obtener las oportunas evidencias para tomar las correspondientes decisiones y emprender las mejoras necesarias [62], no se han realizado auditorías internas, es decir no se verifica el cumplimiento de los requisitos que recoge la norma ISO por la que se han certificado [63]. Además, la alta dirección no realizó revisiones lo cual tiene como consecuencia la falta de liderazgo y compromiso con el sistema de gestión establecido [64].

En la tabla 12, se representan los resultados del literal 10, que trata sobre la mejora, este literal hace referencia a las no conformidades y acciones correctivas, además de la mejora continua.

Tabla 12. Resultados estadísticos según el literal 10 de la norma ISO 9001:2015.

10. Mejora		Criterio inicial de calificación			
		A	B	C	D
Numerales analizados	Subtotal	10	5	3	0
11		0	10	6	0
% obtenido= ((A+B+C) /numerales analizados *10) *100%		14%			

Análisis

De un total de 11 criterios analizados correspondientes al literal 10, que trata sobre la mejora, se determinó que un 14 % cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, lo cual representa 2 criterios de la lista de verificación, que cumplen con el mínimo del criterio enunciado y 2 criterios de la lista de verificación que cumplen parcialmente, mientras que un 86 % no cumple con lo establecido en la norma, lo cual

representa 8 criterios de la lista de verificación, mostrando que no se cumple con el criterio enunciado.

Interpretación

La Dirección de Gestión y Calidad Ambiental no reacciona ante una no conformidad, ya que no se implementa acciones necesarias, tampoco se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada, además de no actualizar los riesgos y oportunidades, demostrando de tal manera que la entidad posee incapacidad para producir consistentemente servicios de acuerdo a los requisitos de los clientes [65]. Así también no existe una mejora continua de la norma ISO 9001:2015, lo que provoca falta de responsabilidad por parte de la dirección, poca gestión de recursos, falta de medición, análisis y mejora [66].

En la tabla 13, se muestra los resultados generales del diagnóstico de evaluación del Sistema de Gestión de Calidad realizada a la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, según los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, el cual consta de 7 apartados sobre el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño, mejora.

Tabla 13. Resultados generales del diagnóstico de evaluación según la ISO 9001:2015 [67].

Numeral de la norma	% obtenido	Acciones por realizar	Criterios evaluados
4. Contexto de la organización	18%	Implementar	11
5. Liderazgo	18%	Implementar	6
6. Planificación	0%	Implementar	5
7. Apoyo	9%	Implementar	10
8. Operación	33%	Implementar	79
9. Evaluación del desempeño	0%	Implementar	30
10. Mejora	14%	Implementar	11
Total	13%		152
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO		

Análisis

De un total de 152 criterios analizados correspondientes a los numerales 4 al 10, que tratan sobre el contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño, mejora, se determinó que un 13 % cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, lo cual representa 26 criterios de la lista de verificación, que cumplen totalmente con el criterio enunciado, 7 criterios que cumplen parcialmente con el enunciado y 7 criterios que cumplen con lo mínimo del enunciado, mientras que un 87% no cumple con lo establecido en la norma, lo cual representa 112 criterios de la lista de verificación, mostrando que no se cumple con el criterio enunciado.

Interpretación

La Dirección de Gestión y Calidad Ambiental según los requisitos de la norma ISO 9002:2015, se determina que el porcentaje del análisis inicial en la entidad obtuvo un bajo porcentaje es decir menor que el 50%, por lo cual se recomienda la implementación inmediata de la normativa ISO 9001:2015. Al implementar la norma se obtienen varios beneficios como la mejora de la gestión y dirección de la organización, aumento de la productividad, clientes satisfechos, personal motivado, mejoramiento de la imagen, según un estudio realizado en empresas que cuentan con certificación ISO, se demuestra que han alcanzado una mejora del desempeño financiero superior en comparación con otras empresas que no contaban con la certificación [68].

La propuesta de un SGC basado en la norma vigente ISO 9001:2015 en la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental permitirá ser más competitiva en el mercado, ayudando a Gestionar y controlar la calidad de los procesos de manera continua, además de cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes. Así mismo se implantarán métodos más eficaces de trabajo que le ahorrarán tiempo, dinero y recursos a la entidad.

Identificación de las actividades que se desarrollan dentro de la dirección para la consolidación de los procesos y la interacción con los operarios.

La Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, cuenta con 4 áreas, anteriormente mencionadas, en cada área realizan varias actividades, a continuación, en la figura 4 se muestra la estructura organizacional vertical con la que trabajan actualmente la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

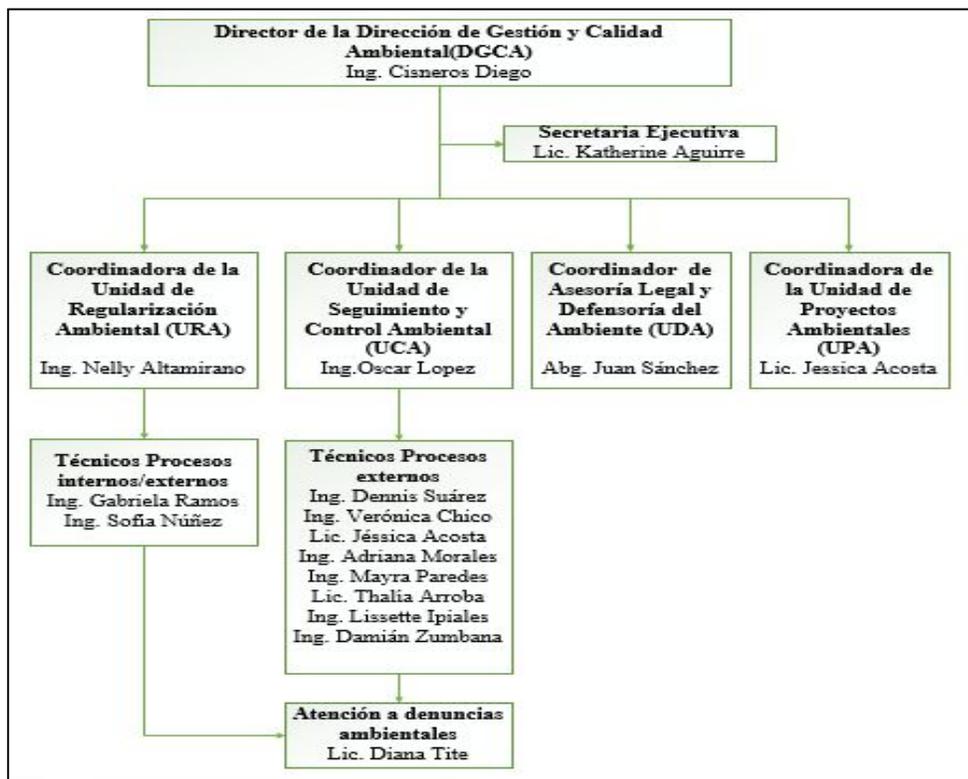


Figura 4.- Organigrama funcional (vertical) de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

A continuación, en la tabla 14 se muestra las actividades que realizan en la Unidad de Defensoría del Ambiente y Asesoría Legal (UDA), la cual se encarga de ejecutar los procesos administrativos que devengan del ámbito de la regularización, el seguimiento y control ambiental. Así también, es la entidad de apoyo y asesoría ambiental tanto para las unidades internas de la DGCA como para la institución, e incluso de consulta de los diferentes GAD o ciudadanía en general. Los asuntos legales, de convenios, de licenciamiento entre otros, son parte de las funciones de la UDA.

Tabla 14. Actividades desarrolladas por la unidad de Asesoría Legal y Defensoría del Ambiente (UDA).

 Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua			
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL (DGCA) DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA			
RESPONSABLE:	Coordinador/a de la Unidad		
OBJETIVO:	Coordinar los procesos de asesoría legal y de defensoría del ambiente en la provincia.		
UNIDAD	ACTIVIDADES	DOCUMENTO UTILIZADO	INTERACCIÓN CON CLIENTES EXTERNOS
DEFENSORÍA DEL AMBIENTE Y ASESORÍA LEGAL (UDA)	Revisar la validez de las pólizas o Garantía de Fiel Cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental (GFCPMA)	Registro de garantías	Si
		Oficio dirigido a la dirección financiera	
	Custodiar las Pólizas o (GFCPMA).	Informe mensual Oficio	Si
		Oficio adjunto pólizas o GFCPMA vencidas CC. DGCA	
		Bitácora documental de pólizas y/o GFCPMA	
	Realizar el seguimiento a la vigencia de Pólizas o GFCPMA	Registro de seguimiento actualizado	Si
		Oficio dirigido a la dirección financiera	
	Actualizar montos del Plan de Manejo Ambiental (PMA) y de Pólizas o (GFCPMA)	Oficio para actualización de montos	No
	Actualizar matriz de seguimiento de Pólizas o GFCPMA	Registro de seguimiento	No
	Analizar la solicitud de extinción de permiso ambiental y documentación adjunta	Informe Técnico	Si
		Registro de inspección	
		Memorando	
	Emitir Resolución de extinción del permiso ambiental	Resolución	Si
		Oficio de entrega a prefectura	
Oficio de entrega a operador			
Realizar el seguimiento a convenios	Actas de trabajo	Si	
	Informe		
	Oficio		
Evaluar documentación, informes, etc.	Memorando		
Actualizar matriz de seguimiento a convenios	Matriz de seguimiento actualizada	No	

Tabla 14. Actividades desarrolladas por la unidad de Asesoría Legal y Defensoría del Ambiente (UDA), continuación 1.

Revisar información para cambios de titular	Informe técnico analizado	Si
	Oficio de cambio de titular	
	Resolución	
	Oficio	
Actualizar matriz de seguimiento a requerimientos a cambios de titular	Memorando	No
	Registro de seguimiento actualizado	
Revisar y analizar documentación para emisión de licencias ambientales	Memorando	Si
	Licencia ambiental	
	Resolución	
	Oficio	
Revisar póliza o GFPMA	Registro de seguimiento actualizado	No
	Oficio con póliza o garantía	
analizar la denuncia	Memorando con recomendaciones legales	Si
Iniciar proceso administrativo sancionatorio	Oficio/notificación	Si
Realizar el seguimiento y ejecución del proceso si corresponda	Registro de seguimiento de plazo (Anexo 3)	Si
Actualizar Registro de seguimiento administrativo	Registro de seguimiento actualizado	No
Evaluar la documentación	Informe legal	No
	Oficio	
	Memorando	
Completar registro de seguimiento	Registro de seguimiento	No

Del mismo modo se presenta la tabla 15, la cual contiene las actividades realizadas por la Unidad de Regularización Ambiental (URA) externa, y la tabla 16 presenta información interna, la misma que tiene la función de ejecutar los procesos de regularización de los proyectos, obras y/o actividades que se desarrollan en la provincia.

Tabla 15. Actividades desarrolladas por la Unidad de Regularización Ambiental (URA) externa.

 <p>Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua</p>	DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL (DGCA) DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		
RESPONSABLE:	Coordinador/a de la unidad		
OBJETIVO:	Coordinar la regularización de los sujetos de control y la regularización, seguimiento y control ambiental de los proyectos de que ejecuta la Entidad		
UNIDAD	ACTIVIDADES	DOCUMENTO UTILIZADO	INTERACCIÓN CON CLIENTES EXTERNOS
REGULARIZACIÓN AMBIENTAL (URA) EXTERNA.	Evaluar el Estudio de Impacto Ambiental (EsIA)	Ficha de inspección	Si
		Informe	
		Memorando Oficio	
	Verificar tasa cancelada y validez de la póliza o GFCPMA	-	No
	Emitir Licencia Ambiental (LA)	Resolución LA	Si
	Evaluar el informe de visita previa	Informe	Si
		Memorando	
		Oficio	
	Evaluar el informe de socialización del EsIA	Informe	Si
		Memorando	
		Oficio	
	Registrar el pago en la matriz de seguimiento	Ficha de pagos/factura	Si
	Verificar pagos por proceso	Memorando	Si
		Oficio	
		Notificación	
Memorando			
Revisar pagos	-	No	
Realizar el seguimiento al estado de regularización de proyectos, obras y/o actividades	Informe	Si	
	Memorando		
	Oficios Notificaciones		
	Registro de seguimiento Memorando		

Tabla 16. Actividades desarrolladas por la Unidad de Regularización Ambiental (URA) interna.

		DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL (DGCA) DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA	
RESPONSABLE:		Coordinador/a de la unidad	
OBJETIVO:		Coordinar la regularización de los sujetos de control y la regularización, seguimiento y control ambiental de los proyectos de que ejecuta la Entidad	
UNIDAD	ACTIVIDADES	DOCUMENTO UTILIZADO	INTERACCIÓN CON CLIENTES INTERNOS
REGULARIZACIÓN AMBIENTAL (URA) INTERNA	Obtener certificado ambiental (actividades de impacto y riesgo ambiental no significativo)	Certificado Ambiental	Si Todos los clientes son internos, es decir, interactúan con todas las direcciones del Consejo Provincial de Tungurahua en la creación de proyectos, obras o actividades.
		GBPA	
		Memorando	
		Oficio	
	Ingresar información al SUIA	Memorando	
		Oficio	
	Obtener registro ambiental (actividades de bajo impacto y riesgo ambiental)	Plan de manejo ambiental (PMA)	
		Memorando	
		Oficio	
	Preparar Términos de Referencia (TDR's)	-	
	Obtener licencia ambiental (actividades de medio y alto impacto ambiental)	Memorando	
		Memorando	
		Oficio	
	Elaborar informe para el seguimiento y control de certificado ambiental	Informe	
		Memorando	
		Oficio	
Elaborar Informe Ambiental de cumplimiento (IAC) para registro ambiental	Memorando		
	Oficio		
	Informe		
	Memorando		
	Oficio		
Preparar los términos de referencia (TDR's) para la licencia ambiental.	-		
Revisar Auditoria Ambiental de Control (AAC).	Memorando		
	Oficio		
Atender disposiciones	Memorando		
	Oficio		
	Registro actualizado		
Visitar actividades (inspecciones)	Informe		
	Memorando		
	Oficio		

Luego se presenta la tabla 17, la cual muestra las actividades realizadas por la unidad de Seguimiento y control ambiental (UCA), la cual se encarga de la ejecución de los procesos de seguimiento y control ambiental de los proyectos, obras y/o actividades que se llevan a cabo en la provincia. De otra parte, es la encargada de atender denuncias ambientales.

Tabla 17. Actividades desarrolladas por la Unidad de Seguimiento y Control Ambiental (UCA).

 Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua		DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL (DGCA) DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA	
RESPONSABLE:	Coordinador/a de la unidad		
OBJETIVO:	Se encarga de dar seguimiento y control ambiental los proyectos, obras y /o actividades que se llevan a cabo en la provincia.		
UNIDAD	ACTIVIDADES	DOCUMENTO UTILIZADO	INTERACCIÓN CON CLIENTES EXTERNOS
SEGUIMIENTO Y CONTROL AMBIENTAL (UCA)	Evaluar el Informe de Ambientales de cumplimiento (IAC)	Registro de inspección	Si
		Informe de evaluación	
		Memorando Oficios	
	Realizar el seguimiento y control de actividades	Memorando	Si
		Oficios	
	Realizar el seguimiento a plazos de documentación	Informe de seguimiento de tiempos	Si
		Memorando	
		Oficio	
	Ingreso y asignación del documento de Auditorías ambientales de cumplimiento (AACu).	-	No
	Evaluación de documento de AACu.	Informe técnico de evaluación al documento de AACu. (Aprobado)	Si
	Asignación de Pagos de tasas Ambientales de la AACu	-	No
	Revisión de Pagos de tasas Ambientales de la AACu	Informe de técnico / Memorando revisado	Si
Oficio Aprobación de AACu		No	
Asignación del documento observaciones de AACu	-	No	
Evaluación de documento Observaciones de la AACu.	Informe de técnico aprobado o rechazado	Si	
Evaluación de documento de AACu		No	

Tabla 17. Actividades desarrolladas por la Unidad de Seguimiento y Control Ambiental (UCA). Continuación 1.

Acompañar al monitoreo	Registro de inspección memorando	Si
Realizar el seguimiento y control de actividades	Registro de seguimiento actualizado	Si
Evaluar informe de monitoreo	Informe evaluado Memorando Oficio	No
Recibir los documentos	Informe de cumplimiento	Si
Elaborar informe Técnico de evaluación	Informe evaluado	Si
Revisar del informe de cumplimiento	-	No
Elaborar del oficio con pronunciamiento.	Oficio con pronunciamiento	Si
Realizar la Emisión de documentos informe evaluado y oficio con pronunciamiento para aprobación	Oficio	Si
Evaluar Términos de Referencia (TDR's).	Informe de TDR's	No
Recibir Documento Administrativo de Control TDR's.	-	No
Asignar TDR's	-	No
Revisar Documento Administrativo de Control TDR's	-	No
Analizar la información de la denuncia	Ficha de inspección	Si
	Informe	
	Memorando	
	Oficio	
Dar Seguimiento al cumplimiento de compromisos y/o disposiciones	Registro de seguimiento de plazos actualizada	No
Evaluar el PPAA (Programas y presupuestos ambientales anuales)	Informe Memorando Oficio	Si
Actualizar registro de seguimiento de PPAA	Registro de seguimiento actualizado	No
Evaluar el IAA (Informes ambientales anuales)	Memorando Oficio	Si
Actualizar registro de seguimiento	Registro de seguimiento actualizado	No
Evaluar el informe de monitoreo ambiental interno rutinario	Informe Memorando Oficio	Si
Actualizar registro de seguimiento	Registro de seguimiento	No

A continuación, se presentan las actividades realizadas por la unidad de Proyectos Ambientales en la tabla 18, la cual está encargada de todas las áreas que no están relacionadas al ejercicio de la competencia de Autoridad Ambiental de Aplicación responsable (AAAr), es decir educación y capacitación ambiental, riesgos, cambio climático y otros. Así también, desde esta unidad se apoya a las otras unidades antes mencionadas.

Tabla 18. Actividades desarrolladas por la Unidad de Proyectos Ambientales (UPA).

 Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua		DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL (DGCA) DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA	
RESPONSABLE:	Coordinador/a de la unidad		
OBJETIVO:	Se encarga de la educación y capacitación ambiental, riesgos, cambio climático y otros		
UNIDAD	ACTIVIDADES	DOCUMENTO UTILIZADO	INTERACCIÓN CON CLIENTES EXTERNOS
PROYECTOS AMBIENTALES (UPA)	Planificar proyecto ambiental según al orgánico funcional del Gobierno Provincial de Tungurahua dirigido a la DGCA	Acta de reunión	Si
		Proyecto	
		Certificación financiera	
	Desarrollo del proyecto ambiental	Informe	Si
		Memorando de Registro de participantes	
	Realizar seguimiento al cumplimiento de proyectos ambientales	Registro de seguimiento	No

Información documentada de la Gestión de la Calidad para la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental según los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

Luego, se presenta la información documentada para la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, dando a conocer los resultados obtenidos de todas las actividades desarrolladas; las mismas que están orientadas a cumplir con los requisitos obligatorios de la norma ISO 9001:2015, logrando tener éxito, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes.



**Honorable Gobierno
Provincial de Tungurahua**

INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

“DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			
FECHA			

 Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC- M-UGC-01
		REVISIÓN:	0.0
		FECHA:	19/11/2019
		PÁGINA:	-

Índice:

1.Objetivo y campo de aplicación.....	57
2.Referencias normativas	57
3.Términos y definiciones	57
4.Contexto de la organización	59
4.1. Comprensión de la organización y su contexto	59
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	65
4.3. Determinación del alcance del sistema de Gestión de la Calidad.....	66
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	67
5.Liderazgo	68
5.1. Liderazgo y compromiso.....	68
5.1.1. Generalidades	68
5.1.2. Enfoque al cliente.....	69
5.2. Política	70
5.2.1. Establecimiento de la política de calidad	70
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad	70
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	70
6.Planificación	74
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	74
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	77
6.3. Planificación de los cambios	81
7.Apoyo.....	81
7.1. Recursos	81
7.1.1. Generalidades	81
7.1.2. Personas.....	81
7.1.3. Infraestructura.....	82
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.....	83
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición	83
7.1.5.1. Generalidades.....	83
7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones	87
7.1.6. Conocimientos de la organización	87

7.2.	Competencia.....	91
7.3.	Toma de conciencia	94
7.4.	Comunicación.....	95
7.5.	Información documentada.....	98
7.5.1.	Generalidades	98
7.5.2.	Creación y actualización.....	98
7.5.3.	Control de la información documentada	98
8.	Operación	99
8.1.	Planificación y control operacional	99
8.2.	Requisitos para los productos y servicios	99
8.2.1.	Comunicación con el cliente.....	99
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los servicios	99
	Cambios de titular de permisos ambientales.....	103
	Cambio de titular del permiso ambiental.....	103
	Tiempo máximo en la entrega de la resolución para el cambio de titular	103
	Tiempo	103
	Revisión de la pertinencia del cambio de titular	103
	Informe técnico - Oficio de cambio - Resolución - Memorando	103
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	105
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios.....	105
8.3.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	105
8.3.1.	Generalidades	105
8.3.2.	Planificación del diseño y desarrollo.....	105
8.3.3.	Entradas para el diseño y desarrollo.....	106
8.3.4.	Controles del diseño y desarrollo	106
8.3.5.	Salidas del diseño y desarrollo.....	106
8.3.6.	Cambios del diseño y desarrollo	106
8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	107
8.5.	Producción y provisión del servicio.....	107
8.5.1.	Control de la producción y de la provisión del servicio	107
8.5.2.	Identificación y trazabilidad	110
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	110
8.5.4.	Preservación.....	111
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrada.....	111
8.5.6.	Control de cambios	111

8.6.	Liberación de los productos y servicios	111
9.	Evaluación del desempeño	112
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	112
9.1.1.	Generalidades	112
9.1.2.	Satisfacción del cliente.....	112
9.1.3.	Análisis y evaluación	112
9.2.	Auditoría Interna.....	113
9.3.	Revisión por la dirección	113
9.3.1.	Generalidades	113
10.	Mejora	114
10.1.	Generalidades	114
10.2.	No conformidad y acción correctiva.....	114
10.3.	Mejora continua	114
	PROCEDIMIENTOS DE TODAS LAS UNIDADES.....	115

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-M-UGC-01
		REVISIÓN:	0.0
		FECHA:	19/11/2019
		PÁGINA:	-

1. Objetivo y campo de aplicación

El siguiente manual de Gestión de Calidad tiene como principal objetivo aumentar la satisfacción del cliente, gracias a los procesos de mejora continua en la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, el cual está basado en los requisitos de la norma vigente ISO 9001:2015. El manual de calidad, integra los procedimientos de cada unidad de trabajo, satisfaciendo las necesidades de los clientes.

La Dirección de Gestión y calidad ambiental tiene como alcance contar con procesos sistemáticos, que faciliten reducir las consecuencias de los posibles errores, aumentando la rapidez de resolución de los mismos, mejorando así, su productividad como la calidad de los procesos. Además de tener como prioridad mejorar la satisfacción de los clientes, logrando una fidelización de los mismos, con el fin de obtener mayores ingresos para la dirección.

2. Referencias normativas

El manual tiene como referencias normativas las siguientes:

- ISO 9000:2015 Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad: Requisitos.
- ISO 19011 Auditoría de los Sistemas de Gestión: Directrices.

3. Términos y definiciones [69].

- **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada impidiendo que se reproduzca.
- **Acción Preventiva:** acción para eliminar las causas de una no conformidad o de otra situación no deseable.
- **Ambiente de trabajo:** todas las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Alta dirección:** Persona o conjunto de personas que orientan al más alto nivel una organización.
- **Análisis:** examen profundo de los hechos o de los datos.
- **Auditado:** organización o persona que es auditada.

- **Auditor:** persona teniendo la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Auditoría:** proceso sistemático independiente y documentado que permite obtener evidencia de auditoría y evaluar de manera objetiva.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.
- **Cliente:** Es la persona que recibe un producto o servicio, el mismo puede ser interno o externo.
- **Conformidad:** Es la satisfacción de una persona u organización por cumplimiento de un requisito el mismo que puede ser reglamentaria, profesional, interna o del cliente.
- **Control:** Es evaluar conformidad mediante la observación según las medidas, pruebas o calibración.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Gestión:** Se lo llama a las actividades coordinadas, las mismas que sirven para dirigir y controlar una organización.
- **Gestión de la Calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el objetivo de satisfacer sus propias necesidades.
- **Infraestructura:** sistema de las instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **Manual de Calidad:** documento que especifica la política y el sistema de calidad de una organización.
- **Mejora continua:** actividad cuyo objetivo es aumentar la probabilidad de satisfacer a sus clientes y sus propios requisitos.
- **No conformidad:** incumplimiento o no satisfacción de un requisito.
- **Objetivo de calidad:** resultado deseado de la organización en términos de calidad.
- **Parte interesada:** individuo o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización.
- **Planificación de la calidad:** parte de la Gestión de la Calidad centrado en la definición de objetivos de calidad, operación y los medios necesarios para alcanzarlos.

- **Política de calidad:** directivas e intenciones generales de una organización relacionadas con la calidad, son oficialmente formuladas por la dirección.
- **Procedimiento:** Documento que explica cómo realizar una o varias actividades. Cuando el procedimiento es un documento, se denomina "procedimiento escrito" o "procedimiento documentado".
- **Proceso:** conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida.
- **Producto:** es el resultado de un proceso, ya sea material o inmaterial como el servicio, el mismo que puede ser interno o externo al cliente.
- **Proveedor:** es Aquella persona que proporciona un producto, el mismo que puede ser interno o externo a la organización.
- **Registro:** Documento que da fé de resultados obtenidos o proporciona evidencia de la realización de una actividad.
- **Requisito:** necesidad o expectativa que pueden ser expresadas, normalmente implícitas o impuestas.
- **Satisfacción del cliente:** percepción del cliente sobre el nivel de satisfacción de sus exigencias.
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Servicio:** Salida intangible de un proceso
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** es conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Trazabilidad:** Capacidad para continuar con la línea histórica, la aplicación o emplazamiento de todo aquello que está bajo atención.

4. Contexto de la organización

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

Situación actual de la empresa:

La Dirección de Gestión y Calidad Ambiental (DGCA) se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, en las calles Antonio José de Sucre y Mariano Castillo, en el edificio del Centro de Promociones y Servicios de Tungurahua 2° Piso.



Figura 5.- Ubicación geográfica de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental [70].

El Ministerio del Ambiente otorga la Acreditación como Autoridad Ambiental de Aplicación Responsable (AAAr) al H. Gobierno Provincial de Tungurahua (HGPT), el mismo que se encarga de los procesos relacionados con la prevención, control y seguimiento de la contaminación ambiental según las limitaciones previstas en la normativa aplicable. El Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua aprueba el Reglamento Orgánico Funcional en el cual se crea la DGCA, también se emite la “Ordenanza que Regula la Gestión Ambiental Provincial y el ejercicio de sus facultades como Autoridad Ambiental de Aplicación Responsable en la Provincia”. El 1 de octubre de 2015, la DGCA inicia su operación.

Visión

La Dirección de Gestión y Calidad Ambiental asesora y dinamiza los procesos de prevención y control de la contaminación ambiental en la provincia, mediante la educación ambiental de la población y la construcción de responsabilidad ambiental con todos los actores sociales y económicos del territorio.

Misión

Promover el desarrollo sustentable de la Provincia de Tungurahua asegurando la calidad ambiental, previniendo y controlando la contaminación del ambiente.

Objetivos de la organización

- Mejorar la calidad ambiental de la provincia de Tungurahua mediante el diseño e implementación de proyectos que aporten a la prevención y control de la contaminación.

- Prevenir los impactos ambientales generados por las actividades de desarrollo que se ejecutan en la provincia, a través de su regularización y control ambiental.
- Regular y orientar la gestión ambiental en la provincia a través de la construcción de políticas públicas, normativa, planes y programas.
- Construir socialmente una cultura de prevención de la contaminación ambiental y de protección y conservación de los recursos naturales de la provincia.

Estructura organizacional

La DGCA está estructurada por cuatro unidades, mismas que están a cargo de los procesos y proyectos afines. Estas unidades son:

- Unidad de regularización ambiental interna y externa (URA).
- Unidad de Seguimiento y Control Ambiental (UCA)
- Unidad de Asesoría legal y Defensoría del Ambiente (UDA).
- Unidad de Proyectos Ambientales (UPA)

La **URA** tiene la función de ejecutar los procesos de regularización de los proyectos, obras y/o actividades que se desarrollan en el territorio provincial. Así también, está a cargo de los procesos de regularización, seguimiento y control ambiental de los proyectos, obras y/o actividades que ejecuta el H. Gobierno Provincial de Tungurahua.

La **UCA** está a cargo de la ejecución de los procesos de seguimiento y control ambiental de los proyectos, obras y/o actividades que se llevan a cabo en la provincia. De otra parte, es la encargada de atender denuncias ambientales.

La **UDA** es la unidad que ejecuta los procesos administrativos que devengan del ámbito de la regularización, el seguimiento y control ambiental.

La **UPA** se encarga de todas las áreas que no están relacionadas al ejercicio de la competencia de AAAR, es decir educación y capacitación ambiental, riesgos, cambio climático y otros. Así también, desde esta unidad se apoya a las otras unidades antes mencionadas.

Además, en la DGCA intervienen distintas áreas las cuales se las describe en la Figura 6, en donde se muestra que las áreas de color son las que interactúan con la DGCA.

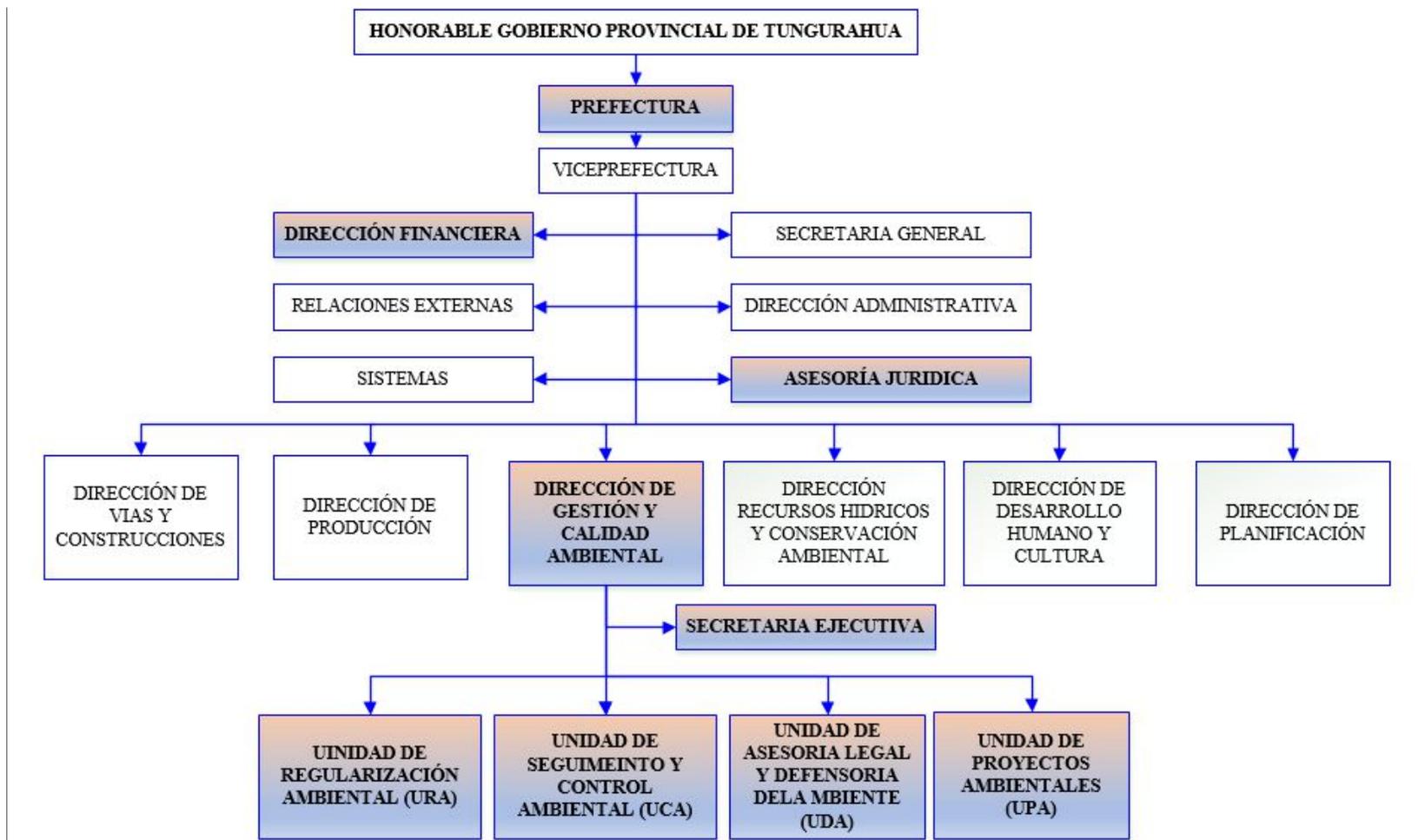


Figura 6.-Organigrama funcional reformado de la Dirección de la Gestión y Calidad Ambiental.

Matriz FODA

En la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, se determinan los aspectos internos y externos, los cuales evitan el correcto desarrollo del SGC, los mismos que se los muestran a continuación en la tabla 19 y tabla 20, se muestra la matriz FODA, con el contexto interno y externo respetivamente.

Tabla 19. Análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas), contexto interno.

ANÁLISIS FODA (FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS)	
CONTEXTO INTERNO	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Equipo técnico capacitado en calidad Ambiental	Bajo presupuesto asignado a la Dirección para la ejecución de las actividades
Buen ambiente de trabajo	
Buena atención a los ciudadanos que requieren de la asesoría de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental (DGCA)	Volumen de trabajo superior a la capacidad operativa de la dirección (Toma tiempo atender trámites)
Disponibilidad de recursos para fortalecer las capacidades	
Puestos de trabajo bien equipados para el desarrollo y del trabajo y atención ciudadano	Distribución inequitativa de carga laboral (Falta de un sistema de distribución de actividades)
Alto nivel para incursionar en el uso de tecnologías que contribuyen a la protección del ambiente (Sistema informático para reducir el uso de papel)	El 50% del equipo técnico cuenta con estabilidad laboral lo que provoca fuga de talento de personal capacitado
Liderazgo en la competencia de Gestión Ambiental, ante los demás gobiernos provinciales del país	Equipo técnico de proyectos divide sus funciones entre seguimiento y control ambiental, y proyectos
Conocimiento y actualización del personal técnico respecto a la normativa ambiental	Áreas de competencia de la Dirección no han sido priorizadas
Potencial alto del equipo técnico para contribuir con toda iniciativa	Movilización no es suficiente para atender de manera oportuna a la atención de tramites (visitas técnicas, entrega-recepción de documentación, etc.)
Equipo humano joven y motivado	
Pro-actividad en la Gestión	

Tabla 20. Análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas), contexto externo.

CONTEXTO EXTERNO	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Incidir significativamente en la cultura ambiental de ciudadanía	Decisiones políticas que determinan el retiro de las competencias de gestión ambiental de gobiernos provinciales
Contribuir la prevención y control de la contaminación de la provincia	Debilitamiento de la predisposición ciudadana para cumplir con sus compromisos ambientales
Incorporar cada vez a más ciudadanos responsables con el ambiente y por tanto incrementar tasas que generan recursos para la institución	Alta presencia de proyectos, obras y/o actividades no identificadas y que deben ser regularizadas
Satisfacción ciudadana por el trabajo que desempeña la dirección	Incertidumbre respecto a la decisión de la máxima autoridad sobre mantener la competencia de gestión y calidad ambiental
Coordinación con entidades pública y privadas para contribuir con una adecuada gestión ambiental de la provincia	Consultores ambientales que asesoran de manera inadecuada a los ciudadanos
Buenos resultados en indicadores y procedimientos	Cambios constantes de la normativa ambiental que confunden a los ciudadanos
Sectores productivos y de servicio en la provincia que demandan de la asesoría ambiental por parte del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua (HGPT) temas ambientales que puedan generar financiamiento externo a través de proyectos	Reducción de presupuestos a nivel estatal y por afectación institucional y del ambiente
	Informalidad de operadores de proyectos, obras y/o actividades en cumplimiento de plazos
	Ciudadanos resistentes a cumplimiento ambiental

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La DGCA, determina las necesidades y expectativas de las partes interesadas, dando a conocer que la parte interesada son personas u organizaciones que tengan relación con las actividades que realiza la empresa. A continuación, en la tabla 21 se muestra una matriz que contiene las partes interesadas y los requerimientos.

Tabla 21. Matriz de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

PARTES INTERESADAS	DESCRIPCIÓN	REQUERIMIENTOS
CLIENTES	Se refiere al público en general, en la DGCA existen clientes externos e internos. Los clientes externos son los dueños de proyectos, obras y/o actividades de la provincia de Tungurahua, mientras que los clientes internos son todas las direcciones del Gobierno provincial de Tungurahua que requieran de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad en la entrega de permisos ambientales • Requisitos viables para regularización ambiental. • Requisitos viables para presentación de información. • Capacitación sobre normativa ambiental • Puntualidad • Calidad y eficiencia en el servicio • Entrega de formatos para presentación de informes de cumplimiento ambiental (IAC).
TRABAJADORES	Se refiere a los técnicos, al apoyo administrativo y demás personal, los cuales son encargados de realizar las funciones operativas. Existen técnicos encargados de las 4 áreas de manejo ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad en el puesto de trabajo. • Obtener un seguro de vida. • Condiciones de trabajo adecuadas • Pago de remuneración puntual • Orden en las actividades a desempeñar • Buen ambiente de trabajo • Capacitaciones periódicas • Reuniones periódicas para establecer alcances • Recursos para visitas técnicas • Pausas activas
SOCIEDAD	Se refiere al público en general	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor compromiso para la conservación del medio ambiente. • Prevenir irregularidades ambientales • Cuidado en los espacios de recreación públicos y no públicos • Mínimo impacto de las actividades en la sociedad • Fuentes de empleo

Tabla 21. Matriz de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (continuación 1).

<p>MINISTERIO DEL AMBIENTE</p>	<p>Es el ente que acredita como Autoridad Ambiental de Aplicación Responsable (AAAr) al H. Gobierno Provincial de Tungurahua (HGPT), lo cual le faculta para llevar los procesos relacionados con la prevención, control y seguimiento de la contaminación ambiental en su circunscripción con las limitaciones previstas en la normativa aplicable a la DGCA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar periódicamente capacitaciones sobre normativa vigente. • Crear proyectos ambientales de apoyo con la colectividad. • Asistir a llamados de la colectividad. • Actuar con rigidez para la conservación de medio ambiente de la provincia.
<p>CONSULTORES AMBIENTALES</p>	<p>Personas que generalmente tienen un buen nivel profesional y cultura general, que da ideas y sugiere estrategias de alto nivel en relación a los informes ambientales, licencias ambientales, certificaciones ambientales que pide la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos para registrarse como asesores ambientales • Brindar regularmente capacitaciones sobre normativa y regularización ambiental. • Actuar con profesionalismo y de acuerdo con las actividades económicas • Brindar capacitación adecuada a entidades económicas

4.3. Determinación del alcance del sistema de Gestión de la Calidad

“La Dirección de Gestión y Calidad Ambiental del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, desarrolla una Gestión de la Calidad según los requisitos de la normativa certificable ISO 9001:2015, aplica el alcance a los procesos clave, estratégicos y de apoyo en los servicios de:

- Informes ambientales de cumplimiento
- Auditorías Ambientales de cumplimiento
- Monitoreos de agua, suelo, aire
- Monitoreo de vectores avícola
- Atención a denuncias ambientales
- Presupuestos y programas ambientales anuales

- Términos de referencia
- Informes ambientales anuales
- Informes de monitoreo ambiental interno rutinario
- Estudios de impacto ambiental
- Proceso de participación ciudadana
- Seguimiento a pagos
- Regularización Ambiental de Proyectos, Obras y/o Actividades HGPT (Regularización interna) / (Regularización externa)
- Proceso administrativo sancionatorio
- Proceso de extinción de permisos ambientales
- Seguimiento a convenios
- Cambios de titular de permisos ambientales
- Emisión de licencias ambientales
- Proyectos ambientales
- Control y Seguimiento Ambiental de Proyectos, Obras y/o Actividades HGPT (Control y seguimiento interno)
- Manejo y Control de Pólizas y Garantías de Fiel Cumplimiento de Planes de Manejo Ambiental

Tomando en cuenta los requisitos del cliente, los requerimientos legales y reglamentarios, preservando la conformidad de las partes interesadas y los requisitos obligatorios descritos en la norma”.

Se excluye únicamente el literal 8.4 sobre el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente de la norma, en vista que la entidad no cuenta con proveedores, ya que los operarios o sujetos de control son los encargados de conseguir su propio proveedor o consultor, los mismos que asumen todos los gastos.

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

En la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, según los requerimientos de la ISO 9001:2015, el cual se lo mejora continuamente, se ha desarrollado el mapa de procesos, el mismo que tiene el objetivo de conocer mejor y más a fondo el funcionamiento y el desempeño de los procesos y las actividades en las que se halla implicada, el mapa de procesos se observa a continuación en la figura 7, además se determina las entradas y las

salidas requeridas, la interacción, seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño, recursos, responsabilidades y autoridades, los cuales se presentan como información documentada.

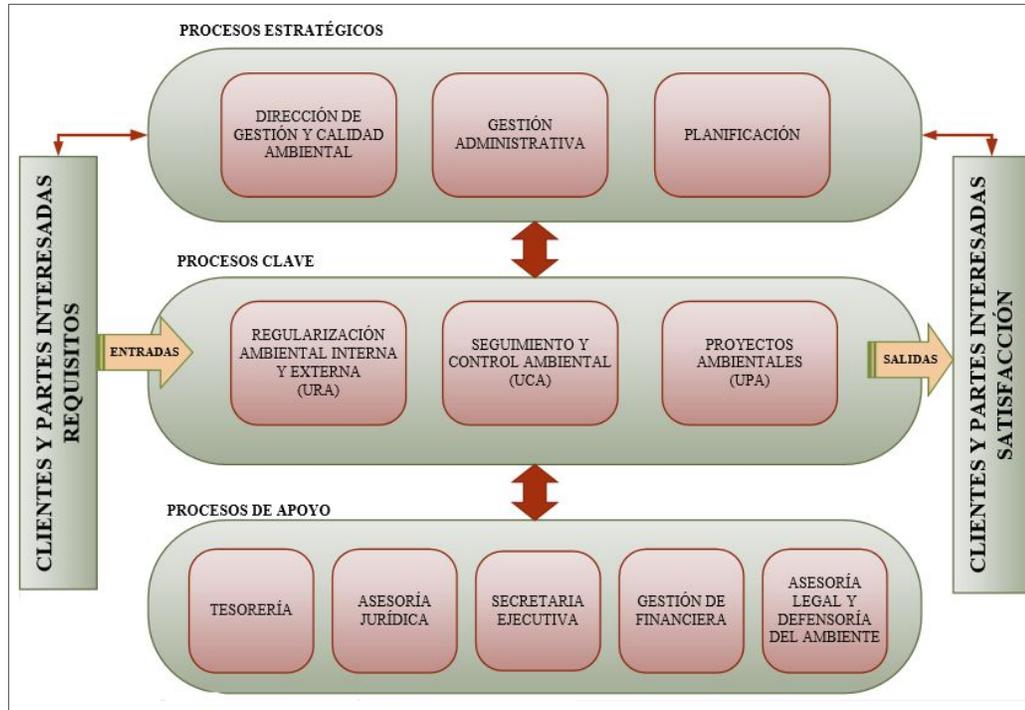


Figura 7.- Mapa de procesos de la DGCA.

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La alta dirección de la DGCA, es fundamental ya que es la responsable de demostrar el liderazgo y compromiso para el desarrollo, implementación y mejora continua del SGC, asumiendo las responsabilidades y obligaciones que proveen de los recursos necesarios para lograr los resultados deseados, fomentar el pensamiento basado en riesgos y el enfoque a procesos, implantar políticas y objetivos de calidad, además de contribuir a dirigir y apoyar a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

El/la director/a de la DGCA se compromete a:

- Rendir cuentas a todo el personal administrativo, operativo, de apoyo y a la prefectura acerca de la eficacia y rendimiento del sistema de Gestión de la Calidad

- b) Facilitar la participación de todos, designando responsabilidades equitativas a cada uno de sus trabajadores.
- c) Establecer, implementar, promover la política y los objetivos de la calidad para el SGC, siendo compatibles con el contexto de la organización, los mismos que deben ser comunicados y entendidos por el personal que labora en la entidad.
- d) Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, determinando las acciones preventivas, y eliminando las no conformidades.

Los coordinadores de las unidades de la DGCA se comprometen a:

- a) Comunicar al personal de cada unidad respectiva la importancia de un SGC eficaz, según los requisitos de la norma.
- b) Hablar con los clientes para conocer las necesidades y expectativas, según las prioridades estratégicas de la organización.
- c) Alertar a las unidades a comunicarse entre sí, para colaborar en las mejoras del SGC, obteniendo beneficios para la organización.

Los técnicos de la DGCA se comprometen a:

- a) Determinar y aplicar métodos de mejora continua para los procesos y su sistema de gestión.
- b) Hablar con los clientes para conocer las necesidades y expectativas, según las prioridades estratégicas de la organización.

5.1.2. Enfoque al cliente

La alta dirección de la DGCA debe demostrar liderazgo con respecto al enfoque al cliente, comprometiéndose a determinar y cumplir con los requisitos de los clientes:

Externos	Internos
<ul style="list-style-type: none"> • Propietarios de proyectos, obras y/o actividades de la provincia de Tungurahua • Ciudadanía en general 	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las direcciones del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Además de establecer y aplicar medios de comunicación para determinar el grado de satisfacción con respecto al servicio brindado por la dirección. Así también deben

determinar y considerar los riesgos y oportunidades que afectan a la conformidad de los servicios brindados.

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la política de calidad

La DGCA debe establecer, implementar y mantener una política de calidad, la cual se la presenta a continuación:

“La Dirección de Gestión y Calidad Ambiental del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, es una entidad pública dedicada a mejorar la calidad ambiental de la provincia de Tungurahua, mediante el liderazgo y la responsabilidad social, cumpliendo con las necesidades y expectativas de los clientes, impulsando una cultura que está comprometida con la ejecución de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, enfocados a la mejora continua de los procesos”

5.2.2. Comunicación de la política de la calidad

La política de calidad de la DGCA está disponible para las partes interesadas pertinentes y se conserva como información documentada en el presente manual, además se comunica, se entiende y se aplica dentro de la dirección, así mismo se la mantendrá publicada, como información visual para todos los clientes. Se comunica mediante:

- Cuadro enmarcado, colgado en la pared, el cual muestra la política de calidad, el mismo que estará ubicado dentro de las instalaciones de la DGCA.
- Reunión por parte de la alta dirección con todo el personal donde se da a conocer la política de calidad
- Auditorías internas donde los trabajadores tengan que memorizarse la política de calidad.
- Colocación de una fotografía en el fondo de pantalla de todas las computadoras de la DGCA, que muestre la política de calidad.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección de la DGCA, asigna las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes, los cuales deben estar enfocados en la calidad del servicio al cliente,

los mismos que se deben comprender y comunicar a todo el personal que labora dentro de la dirección. A continuación, en la tabla 22 se presenta, una matriz de los roles y responsabilidades de la DGCA.

Tabla 22. Matriz de roles y responsabilidades de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

ROLES	RESPONSABILIDADES
Director General	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental. • Implementar el ejercicio de la competencia de Autoridad Ambiental de Aplicación responsable. • Dirigir la regularización, el seguimiento y control de la contaminación ambiental en el territorio provincial. • Revisar y aprobar informes técnicos de evaluación de documentos administrativos de control (Informes Ambientales Anuales, Informes Ambientales de Cumplimiento, Informes de monitoreo, Auditorías Ambientales de Cumplimiento, Declaraciones Anuales de Residuos Peligrosos • Revisar y aprobar informes técnicos de participación ciudadana en procesos de regularización ambiental. • Dirigir la ejecución de los procesos internos para la regularización, el seguimiento y control ambiental. • Dirigir la regularización, el seguimiento y control ambiental de los proyectos que ejecuta la institución. • Dirigir la elaboración de documentos administrativos de control para la presentación a la Autoridad Ambiental Nacional, en calidad de sujeto de control. • Dirigir la elaboración de Términos de Referencia para la presentación de documentos administrativos de control y de proyectos ambientales provinciales. • Reportar a la máxima autoridad de la provincia y a la Autoridad Ambiental Nacional informes de gestión. • Elaborar y ejecutar el presupuesto y el plan operativo anual. • Coordinar con actores locales, Gobiernos Autónomos Descentralizados, la gestión ambiental provincial. • Generar convenios, proyectos, propuestas que propendan el desarrollo sustentable del territorio. • Resignar trámites a las unidades respectivas según sea el caso. • Establecer alianzas estratégicas con actores locales para la gestión ambiental.

Tabla 22. Matriz de roles y responsabilidades de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental (continuación 1).

<p>Secretario/a</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitar toda la documentación oficial • Atención al cliente • Recibir y Gestionar la documentación de ingreso y de salida • Organizar y Gestionar los expedientes de las actividades regularizadas y registradas en la dirección • Custodiar toda la documentación de la dirección • Dar las facilidades de acceso e información al equipo técnico. • Realización de oficios • Otras accionadas por el director/a
<p>Coordinador de la Unidad de Regularización Ambiental (URA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la ejecución de los procesos de regularización ambiental • Evaluar estudios ambientales correspondientes a regularización • Revisar informes técnicos de evaluación de estudios ambientales • Realizar visitas técnicas a proyectos, obras y/o actividades a regularización • Presentar a la Dirección el plan de seguimiento a los procesos de regularización ambiental • Realizar el seguimiento y evaluación del plan de seguimiento a los procesos de regularización ambiental. • Realizar el control y seguimiento al cumplimiento ambiental de los proyectos de la Entidad. • Dar el soporte técnico en temas ambientales a las diferentes áreas de la Entidad • Preparar informes técnicos y demás documentos requeridos por la Dirección • Capacitar en temas ambientales a los sujetos de control • Otras asignadas por el director/a
<p>Coordinador de la Unidad de Control y Seguimiento Ambiental (UCA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la ejecución de los procesos de seguimiento y control ambiental • Evaluar documentos administrativos de control • Realizar visitas técnicas de seguimiento y control ambiental a proyectos, obras y/o actividades • Presentar a la Dirección el plan de seguimiento y control ambiental • Realizar el seguimiento y evaluación del plan de seguimiento y control ambiental • Preparar informes técnicos y demás documentos requeridos por la Dirección • Capacitar en temas ambientales a los sujetos de control • Otras asignadas por el director/a

Tabla 22. Matriz de roles y responsabilidades de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental (continuación 2).

<p>Coordinador de la Unidad de Asesoría Legal y Defensoría del Ambiente (UDA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar e implementar los procesos administrativos aplicables a los sujetos de control. • Asesorar a la entidad en el ámbito ambiental legal. • Proponer, diseñar e implementar la política ambiental provincial, normativas ambientales y acciones para la defensoría del ambiente • Atender consultas de la Dirección, del equipo técnico y de los sujetos de control. • Preparar informes técnico legales y demás documentos requeridos • Realizar visitas técnico-legales a los proyectos, obras y/o actividades ejecutados por los sujetos de control. • Validar la documentación remitida por los sujetos de control en el ámbito de los procesos de regularización, seguimiento y control ambiental • Realizar el seguimiento a los convenios ambientales suscritos por la entidad. • Presentar a la Dirección el plan de asesoría legal y defensoría del ambiente. • Realizar el seguimiento y evaluación del plan de asesoría legal y defensoría del ambiente • Capacitar en temas ambientales legales a los sujetos de control • Otras asignadas por el director/a
<p>Coordinador de la Unidad de Proyectos Ambientales (UPA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar documentos administrativos de control • Realizar visitas técnicas a los proyectos, obras y/o actividades de los sujetos de control • Preparar informes técnicos y demás documentos requeridos • Capacitar en temas ambientales a los sujetos de control • Coordinar proyectos ambientales y de educación ambiental. • Otras asignadas por el director/a
<p>Prefectura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y emitir los pronunciamientos requeridos por cada Dirección
<p>Dirección Financiera</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar en forma eficiente los recursos financieros del Gobierno Provincial, que incluye la elaboración y ejecución presupuestaria; manejo optimizado de bienes; contabilidad y control; tesorería y proveeduría. • Asegurar que la ejecución presupuestaria se programa y desarrolle coordinadamente, asignando los recursos según las necesidades. • Realizar la adquisición de suministros y bienes. • Organizar, ejecutar y supervisar el sistema de recepción y custodia de los fondos, valores, especies valoradas y títulos a favor de la Institución. • Atención al cliente • Custodiar las garantías de plan de manejo Ambiental • Recibir pagos de tasas ambientales

Tabla 22. Matriz de roles y responsabilidades de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental (continuación 3).

<p>Asesoría Jurídica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar asesoría legal al Consejo Provincial; al Prefecto o Prefecta y demás direcciones de la Entidad. • Dirigir y tramitar las acciones judiciales y arbitrales en los juicios en los que el Gobierno Provincial sea actor o demandado. • Atención al cliente • Validar las pólizas y garantías de Fiel Cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental.
<p>Coordinador de Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar, coordinar y Gestionar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) • Verificar las oportunidades de mejora continua para el SGC. • Dar el respectivo seguimiento al cumplimiento de los objetivos de calidad. • Informar a la alta dirección sobre el desarrollo, los resultados obtenidos y los cambios que se deben realizar en el SGC. • Evaluar la satisfacción del cliente con respecto a los servicios brindados

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental (DGCA), se determinan los riesgos y oportunidades de los procesos, además de asegurar que el SGC, logre los resultados previstos, aumentando los efectos deseables y reduciendo los efectos no deseables, logrando una mejora, mediante la utilización del método análisis modal de fallos y efectos (A.M.F.E) de proceso, el mismo que se aplica a la hora de diseñar un nuevo servicio en la entidad, con la finalidad es estudiar los posibles fallos futuros para consecutivamente clasificarlos según su importancia, obtenido una lista que sirve para priorizar cuáles son los modos de fallo más relevantes que debemos solventar, ya sea por ser más peligrosos, por ser molestos para el usuario, o por más difíciles de detectar o más frecuentes, se lo muestra a continuación en la tabla 23, la misma que contiene la operación o función, el número de fallo, los fallos potenciales, el estado actual, la acción correctiva y el o los responsables /plazo.

Tabla 23. Registro del Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

	REGISTRO DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL		CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-01
	REGISTRO DEL ANALISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (AMFE)		REVISIÓN:	0.0
			FECHA:	18/11/2019
			PÁGINA:	1/2

ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS (A.M.F.E.) EN LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL												
AMFE DE PROYECTO		<input type="checkbox"/>	Coordinador/a: UCA/UDA/UPA/URA		Código:		Hoja: 1		Fecha de Inicio:		Fecha de revisión:	
AMFE DE PROCESO		<input checked="" type="checkbox"/>										
Nombre de los participantes:												
Operación o función	Fallo N°	Fallos potenciales			Estado actual				Acción correctiva	Responsable /plazo		
		Modos de fallo	Efecto	Causas del fallo	Control previsto	F	G	D			IFE	
Revisar y aprobar informes técnicos de evaluación de documentos administrativos de control	1	Nombre de la actividad evaluada errónea Rechazos	Pérdida de tiempo Uso de recursos	Falta de precaución al utilizar los formatos establecidos	Reemplazar informe	3	3	4	36	Minuciosa revisión en la documentación	Director/a	
Reasignación de tramites a las diferentes unidades	2	Reasignación de trámites que no corresponden a las áreas de trabajo	Devolución de tramites a la Dirección Pérdida de tiempo	Falta de atención en la distribución de trabajo	Reenviar a la unidad respectiva	3	3	3	27	Revisar la documentación antes de ser enviada a cada unidad	Director/a	
Organizar y Gestionar los expedientes de las actividades regularizadas y registradas en la dirección	3	Ubicación de documentos en sitios errados	Desorganización Pérdida de tiempo en búsqueda del documento	Demasiada documentación a carga de una sola persona	Revisar de nuevo toda la documentación y colocarla en su lugar respectivo	3	5	2	30	Tener un sitio respectivo para cada documentación	Secretario/a	

Tabla 23.- Registro del análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE) de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental (Continuación 1).

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-01
		REVISIÓN:	0.0
		FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	2/2

Revisar informes técnicos de evaluación de estudios ambientales adjuntos a memorando	4	Asunto mal direccionado	Ubicación de expedientes en documentos errados Rechazos	Falta de precaución en el cambio del asunto al momento de usar los formatos instituidos	Reemplazar el documento	3	4	5	30	Revisar la documentación antes de ser enviada al director	Coordinador/a - Técnico/a URA
Asesorar a la entidad en el ámbito ambiental legal.	5	Equivocación en la aplicación de la normativa ambiental	Uso de recursos Pérdida de tiempo	Actualización sin previo aviso de las normativas ambientales	Revisión minuciosa de las normativas ambientales	3	2	3	18	Tener una constante capacitación de la normativa vigente	Coordinador/a -Técnico/a UDA
Preparar informes técnicos, oficios y demás documentos requeridos por la Dirección	6	Contenido equivocado	Pérdida de tiempo en la ejecución del proceso Pronunciamientos erróneos Rechazos	No percatarse en los cambios a realizar, el momento de utilizar los formatos de la dirección	Elaborar de nuevo la documentación	3	3	4	36	Revisar la documentación antes de ser enviada al director	Coordinador/ - Técnico/a UCA
Coordinar proyectos ambientales y de educación ambiental.	7	Suspensión de proyectos, foros, capacitaciones ambientales	Pérdida de tiempo Falsa información a participantes	Falta de recursos	Disminución en las horas designadas para cada acto	4	3	4	48	Realizar una planificación con tiempo para obtención de recursos	Coordinador/a - Técnico/a UPA

INTERPRETACIÓN: En vista que el Índice de Prioridad de Riesgo (IPR) es inferior a 100 no se requiere intervención salvo que la mejora fuera fácil de introducir y contribuyera a mejorar aspectos de calidad del producto, proceso o trabajo.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La alta dirección de la DGCA, establece los objetivos de la calidad, los cuales son coherentes con la política de calidad, son medibles, teniendo en cuenta los requisitos aplicables, aumentando la satisfacción del cliente, el mismo que tiene un seguimiento y es comunicado y actualizado respectivamente. A continuación, se presenta la tabla 24, la cual menciona las perspectivas de los objetivos de la calidad.

Tabla 24. Matriz de las perspectivas de los objetivos de la calidad según la metodología Balanced ScoreCard.

PERSPECTIVAS DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD	
CLIENTES La DGCA al ser una entidad pública de servicios, debe conocer necesidades y expectativas de los clientes, aumentado la cantidad de clientes según la atención de calidad brindada, y por ende mejorando el índice de satisfacción al cliente.	MEJORA CONTINUA Fomentar la mejora continua de los procesos y actividades de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, identificando oportunidades de mejora, para la programación de actividades preventivas y correctivas.
PROCESOS INTERNOS Asegurar que los procesos de la DGCA sean de calidad y estén cada vez enfocados a las necesidades de los clientes, identificando los procesos que más afectan a la organización, orientándolos hacia la excelencia y la mejora continua, además de crear nuevos procesos que hagan posible ejecutar las estrategias y alcanzar los objetivos planteados para SGC.	FORMACIÓN Y CRECIMIENTO Aumentar el conocimiento de los empleados, mediante las capacitaciones regulares sobre la normativa vigente, además de incorporar una cultura de calidad y un buen clima organizacional, logrando ser competentes y eficientes.

A continuación, se presenta los objetivos de calidad, el mismo que se observan en la tabla 25:

Tabla 25. Matriz de los objetivos de la calidad.

N°	OBJETIVOS DE CALIDAD
1	Mejorar la comunicación con las actividades económicas de bajo, mediano y alto riesgo, a nivel provincial sobre los permisos ambientales.
2	Aumentar la satisfacción de los operarios/sujetos de control en los servicios prestados
3	Implantar pensamiento basado en riesgos, brindando métodos de identificación en todos los procesos de la DGCA.
4	Evaluar el compromiso de los empleados con el cumplimiento del SGC en la DGCA.
5	Evaluar si las actividades de cada unidad cumplen con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015
6	Realizar el seguimiento de las actividades registradas en la DGCA para la presentación de IAC.
7	Capacitar al personal de la DGCA para el desarrollo de sus actividades
8	Realizar reuniones con universidades públicas y privadas, con empresas pequeñas, medianas y grandes sobre la conservación del medio ambiente.

Además, se realiza una planificación de los objetivos, el cual se lo muestra en la tabla 26, en donde se observa la perspectiva, los objetivos, los indicadores, el o los responsables, la meta deseada, los recursos utilizados para la realización de los mismos y el periodo de evaluación.

Tabla 26. Matriz de la planificación de los objetivos de la DGCA mediante la metodología Balanced ScoreCard.

PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL						
PERSPECTIVA	OBJETIVO	INDICADORES	RESPONSABLE	META	RECURSOS	PERIODO DE EVALUACIÓN
CLIENTE	Mejorar la comunicación con las actividades económicas de bajo, mediano y alto riesgo, a nivel provincial sobre los permisos ambientales.	Número de actividades registradas en la DGCA / Número de actividades notificadas.	Responsable URA	Incrementar las actividades registradas un 5% anual.	Personas Económico Tiempo	Semestral
	Aumentar la satisfacción de los operarios/sujetos de control en los servicios prestados	Número de Clientes atendidos en la DGCA/ Número de clientes satisfechos.	Responsable SA	Incrementar el 20% de clientes satisfechos.	Personas Económico Tiempo Infraestructura	Semestral
MEJORA CONTINUA	Implantar pensamiento basado en riesgos, brindando métodos de identificación en todos los procesos de la DGCA.	Número de Riesgos identificados / Número de Riesgos controlados	Director	100% de riesgos controlados	Económico tiempo	Semestral
	Evaluar el compromiso de los empleados con el cumplimiento del SGC en la DGCA.	Número de clientes satisfechos	Director	100% de clientes satisfechos.	Personas Tiempo	Semestral

Tabla 26. Matriz de la planificación de los objetivos de la DGCA (Continuación 1).

PROCESOS INTERNOS	Evaluar si las actividades de cada unidad cumplen con los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015	Número de actividades en la DGCA / Numero de actividades que cumplen con los requisitos exigidos por la norma	Responsable UCA	Incremento eficiencia en las actividades de la DGCA un 80% anual	Económico Tiempo	Mensual
	Realizar el seguimiento de las actividades registradas en la DGCA para la presentación de IAC.	Número total de actividades que deben presentar el IAC/ Numero de actividades que presentaron el IAC a tiempo.	Responsable UCA	Incrementar el cumplimiento de IAC un 80% anual.	Personas Tiempo	Semestral
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Capacitar al personal de la DGCA para el desarrollo de sus actividades y del SGC.	Número de capacitaciones programadas/ Número de capacitaciones realizadas	Director	1 capacitación semestral	Personas Económico Tiempo	Semestral
	Realizar reuniones con universidades públicas y privadas, con empresas pequeñas, medianas y grandes sobre la conservación del medio ambiente.	Número total de Universidades y empresas de la provincia de Tungurahua/ Número Total de Universidades y empresas que asistieron a la reunión	Director	Incremento en aprendizaje en un 80% a los nuevos estudiantes	Personas Económico Tiempo	Semestral

6.3. Planificación de los cambios

La alta dirección de la DGCA, determina la necesidad de cambios en el SGC, considerando el propósito y sus consecuencias potenciales, la disponibilidad de recursos y sobre todo la asignación y reasignación de responsabilidades y autoridades, para lo cual se realizan reuniones mensuales con los coordinadores de cada unidad y demás personal, con el objetivo de mejorar continuamente el SGC y asegurar la sostenibilidad del sistema, mediante el procedimiento de control de cambios y mejora continua (HGPT-DGCA-SGC-P-UGC-24), se evidencia como información documentada.

7. Apoyo

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, suministra los recursos necesarios para instituir, implementar, conservar y dar mejora continua al SGC, tomando en cuenta la capacidad y limitación de los recursos, además de las necesidades y requerimientos de cada unidad, brindando seguridad y mejor condición de trabajo para el personal que labora dentro de la dirección. Los recursos obtenidos para el funcionamiento de la DGCA son:

- Emisión de registros ambientales
- Informes ambientales
- Auditorías ambientales
- Presentación de planes y programas de estaciones de servicio
- Obtención de licencia ambiental

7.1.2. Personas

El personal que labora en la DGCA, ha sido seleccionado por la dirección de recursos humanos y la alta dirección, los mismos que tienen el deber de seleccionar, evaluar y capacitar al personal nuevo como a los trabajadores que ya forman parte de la dirección, proporcionando personal competente y dispuesto aprender, con el fin de implementar de manera eficaz el Sistema de Gestión de Calidad, a continuación, se muestra el número total de personal que labora para la DGCA, en la tabla 27.

Tabla 27. Matriz del personal administrativo, técnicos/coordinadores y de apoyo de la DGCA.

PERSONAL	PROFESIÓN	TOTAL
Directivo	Ingeniero en Biotecnología ambiental	1
Técnicos / Coordinadores	Ingenieros/as ambientales	6
	Ingenieros químicos	2
	Ingeniera agrónoma	1
	Licenciadas en Educación Ambiental y Turismo	2
	Bióloga	1
	Abogado	1
De apoyo	Secretaria ejecutiva	1
	Asistente administrativo	1
	Conductores	4
TOTAL		20

7.1.3. Infraestructura

La Dirección de Gestión y Calidad Ambiental del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, posee infraestructura física adecuada, la cual consta de dos plantas, en donde brindan su servicio, está ubicada en la ciudad de Ambato, calles Bolívar 491 y Castillo esquina, frente a la gobernación, las instalaciones están dotadas de equipos electrónicos, como computadoras e internet por cable e inalámbrico, impresoras. La dirección administrativa es la responsable de determinar y proporcionar la infraestructura adecuada, incluyendo enseres de oficinas, equipos electrónicos y de protección personal, además de los recursos de transporte.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La alta dirección de la DGCA, determina, proporciona y mantiene un ambiente adecuado para la operación de sus procesos, a fin de lograr la conformidad de los servicios brindados, el ambiente de trabajo adecuado en la DGCA consta de:

- Lugar de trabajo libre de conflictos
- Ambiente tranquilo
- Temperatura adecuada
- Suficiente espacio para que el empleado realice su trabajo
- Puesto de trabajo ergonómico, limpio y ordenado.
- Seguridad
- Buena Iluminación y ventilación
- Valores íntegros positivos
- Cooperación y apoyo

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1. Generalidades

La alta dirección de la DGCA, con la ayuda de la dirección administrativa establece y provee de los recursos necesarios para verificar la conformidad con los servicios brindados, cumpliendo con las necesidades y expectativas de los clientes.

Así mismo se conserva registros para los inventarios de las máquinas de oficina, además de un instrumento GPS para posicionamiento global, utilizado por la dirección, la misma que se mantiene como información documentada, como evidencia para su respectivo propósito a continuación, en la tabla 28 se muestra el registro de inventarios el cual consta del número, maquina, código, el área destinada, responsable y observaciones.

Tabla 28. Registros de las máquinas e instrumento de oficina utilizadas en la DGCA.

		REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL		CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-02
		REGISTRO DE LAS MÁQUINAS E INSTRUMENTOS DE OFICINA		REVISIÓN:	0.0
				FECHA:	18/11/2019
				PÁGINA:	1/3
N°	MÁQUINA	CÓDIGO	ÁREA DESTINADA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	CPU(CLON)-PRICESADOR INTEL CORE 2 QUAD	7065	URA	Coordinador/a URA	Las máquinas se encuentran en buen estado, y algunas son parte del CPU
2	MONITOR LCD	7066			
3	TECLADO MULTIMEDIA EN ESPAÑOL	7067			
4	MOUSE HP USB	19510			
5	IMPRESORA INYECCIÓN A TINTA	7071			
6	CÁMARA FOTOGRÁFICA DIGITAL DSC-W830	20017			
7	COMPUTADOR PORTATIL INTEL CORE 2	7018	UPA	Coordinador/a UPA	Las máquinas se encuentran en buen estado, y algunas son parte del CPU
8	GUILLOTINA MANUAL	7049			
	IMPRESORA LASER MONOCROMÁTICA	15359			
9	REGULADOR DE VOLTAJE UPS	6948			
10	CPU PROCESADOR: INTEL CORE 2 QUAD-Q8400-3.00Ghz	6949			
11	MONITOR A COLOR 17plg LCD	6964			
12	TECLADO SLIM BASICO ESPAÑOL, USB	6965			
13	MOUSE OPTICO, PS2	6966			
14	PARLANTES PARA COMPUTADOR- JUEGO 2 UNIDADES	6967			
15	FLASH MEMORY, 4GB	7016			
16	PROYECTOR EPSON KG4F85077	7017	UCA	Técnica/o UCA	Las máquinas se encuentran en buen estado, y algunas son parte del CPU
17	REGULADOR DE VOLTAJE MARCA VANTE	21166			
18	CPU -HURRICANE-19.5 PULG	21399			
19	MONITOR- 15.5 PLG-ETE7FC2909019	21400			
20	TECLADO HURRICANE XKT	21401			
21	MOUSE HURRICANE	21401			

Tabla 28. Registros de las máquinas de oficina utilizadas en la DGCA (continuación 1).

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-02
	REGISTRO DE LAS MÁQUINAS DE OFICINA E INSTRUMENTOS	REVISIÓN:	0.0
		FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	2/3

22	MOUSE ÓPTICO MARCA HP	18084	UCA	Técnico/a UCA	Las máquinas se encuentran en buen estado, y algunas son parte del CPU
23	REGULADOR DE VOLTAJE VANTEC	21169			
24	TARJETA INALAMBRICA DE RED, WIRELESS PARA PC, INCLUYE CD	22171			
25	CPU PROCESADOR AMD, MMEORIA RAM 4GB	22255			
26	MONITOR MARCA ARI	22256			
27	TECLADO MULTIMEDIA EN ESPAÑOL	22257			
28	IMPRESORA EPSON L355 A10 LATÍN	18666			
29	TABLET SM T385 326B BLACK	24182	UCA	Coordinador/a UCA	Las máquinas se encuentran en buen estado, y algunas son parte del CPU
30	TABLET SM T385 326B BLACK	24183			
31	TABLET SM T385 326B BLACK	24184			
32	MONITOR LCD	66			
33	TECLADO MULTIMEDIA EN ESPAÑOL	23543			
34	MOUSE ÓPTICO MARCA HP	7159			
35	CPU PROCESADOR AMD, MMEORIA RAM 4GB	15549			
36	TELEFONO	20955	URA	Técnico/a URA	Las máquinas se encuentran en buen estado, y algunas son parte del CPU
37	CPU PROCESADOR AMD, MMEORIA RAM 4GB	21407			
38	MONITOR LCD	21408			
39	TECLADO MULTIMEDIA EN ESPAÑOL	19498			
40	MOUSE ÓPTICO MARCA HP	21410			
41	PARLANTES PARA COMPUTADOR- JUEGO 2 UNIDADES	7070			
42	CPU PROCESADOR AMD, MMEORIA RAM 4GB	21403			
43	MONITOR LCD	21404	UDA	Abogado/a UDA	Las máquinas se encuentran en buen estado, y algunas son parte del CPU
44	TECLADO MULTIMEDIA EN ESPAÑOL	21405			
45	MOUSE ÓPTICO MARCA HP	21406			
46	REGULADOR DE VOLTAJE	21167			

Tabla 28. Registros de las máquinas de oficina utilizadas en la DGCA (continuación 2).

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-02
	REGISTRO DE LAS MÁQUINAS DE OFICINA	REVISIÓN:	0.0
		FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	3/3

47	CPU PROCESADOR AMD, MMEORIA RAM 4GB	21411	UCA	Técnico/a UCA	Las máquinas se encuentran en buen estado, y algunas son parte del CPU
48	MONITOR LCD	21412			
49	TECLADO MULTIMEDIA EN ESPAÑOL	21413			
50	MOUSE ÓPTICO MARCA HP	21414			
51	REGULADOR DE VOLTAJE	21168			
52	GRAPADORA	8086	Secretaría ejecutiva	Secretaria	Las máquinas se encuentran en buen estado, y algunas son parte del CPU
53	TELEFONO IP 4018 TOUCH	8796			
54	IMPRESORA L210 MULTIFUNCIONES	17293			
55	FECHADOR PROFESIONAL BICOLOR E -913	21339			
56	SELLO DE CAUCHO AUTOMATICO	21340			
57	CPU PROCESADOR AMD FX 6300 3 50 GHZ HD1000GB DISCO HDD500GB 4GB RAM DVDW	21536			
58	MONITOR 19 5 PUL	21416			
59	TECLADO HURRICANE	21417			
60	MOUSE HURRICANE	21418			
61	TARJETA INALAMBRICA D- LINK WIRELESS N DWA - 525 (CODIGO CPU 021415)	21526			
N°	INSTRUMENTO	CÓDIGO	ÁREA DESTINADA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	NAVEGADOR GPS GARMIN OREGON 650 MAPA FOTOGRAFICO Y FLUVIAL DEL ECUADOR RECEPTA SATÉLITE (USA) Y GLONAS (RUSIA)	20321	URA	Coordinador/a URA	Las máquinas se encuentran en buen estado, y algunas son parte del CPU
2	NAVEGADOR GPS GARMIN OREGON 650 MAPA FOTOGRAFICO Y FLUVIAL DEL ECUADOR RECEPTA SATÉLITE (USA) Y GLONAS (RUSIA)	21292			

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

La DGCA establece un procedimiento para dar el respectivo mantenimiento y actualización (HGPT-DGCA-SGC-P-UGC-25), mediante un registro de mantenimiento de los equipos y el GPS, se lo evidencia en el anexo 1(HGPT-DGCA-SGC-R-02), en donde se observa que existen tres tipos de mantenimiento correctivo y preventivo, protegiéndolos contra ajustes, daño o deterioro, lo que invalida, el buen servicio al cliente.

A continuación en la figura 8, se muestra un flujograma en el que se establece el proceso que debe llevar a cabo el cliente/sujeto de control para la obtención del registro ambiental o de la licencia ambiental, tomando en cuenta las normativas vigentes, asegurando la medición del servicio.

7.1.6. Conocimientos de la organización

La DGCA determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, la dirección tiene la obligación de compartir, capacitar, complementar y actualizar los conocimientos de los empleados, logrando la conformidad de los clientes en los servicios brindados, mediante un plan de capacitación que se muestra en la tabla 29, además se anexa el levantamiento de los procesos con flujogramas, además se consideran los siguientes aspectos:

- Ejecutar jornadas de aprendizaje, en donde los trabajadores con mayor experiencia, compartan información con los trabajadores de menor experiencia o los recién llegados.
- Realizar rotación de personal para compartir información de cada unidad de la DGCA
- Aprender de los fracasos y de los éxitos por los que ha pasado el personal operativo, administrativo y de apoyo.
- Recopilar los conocimientos de clientes y proveedores externos.
- Alentar a la organización a adquirir conocimiento, según la experiencia, tutoría y a la evaluación comparativa.

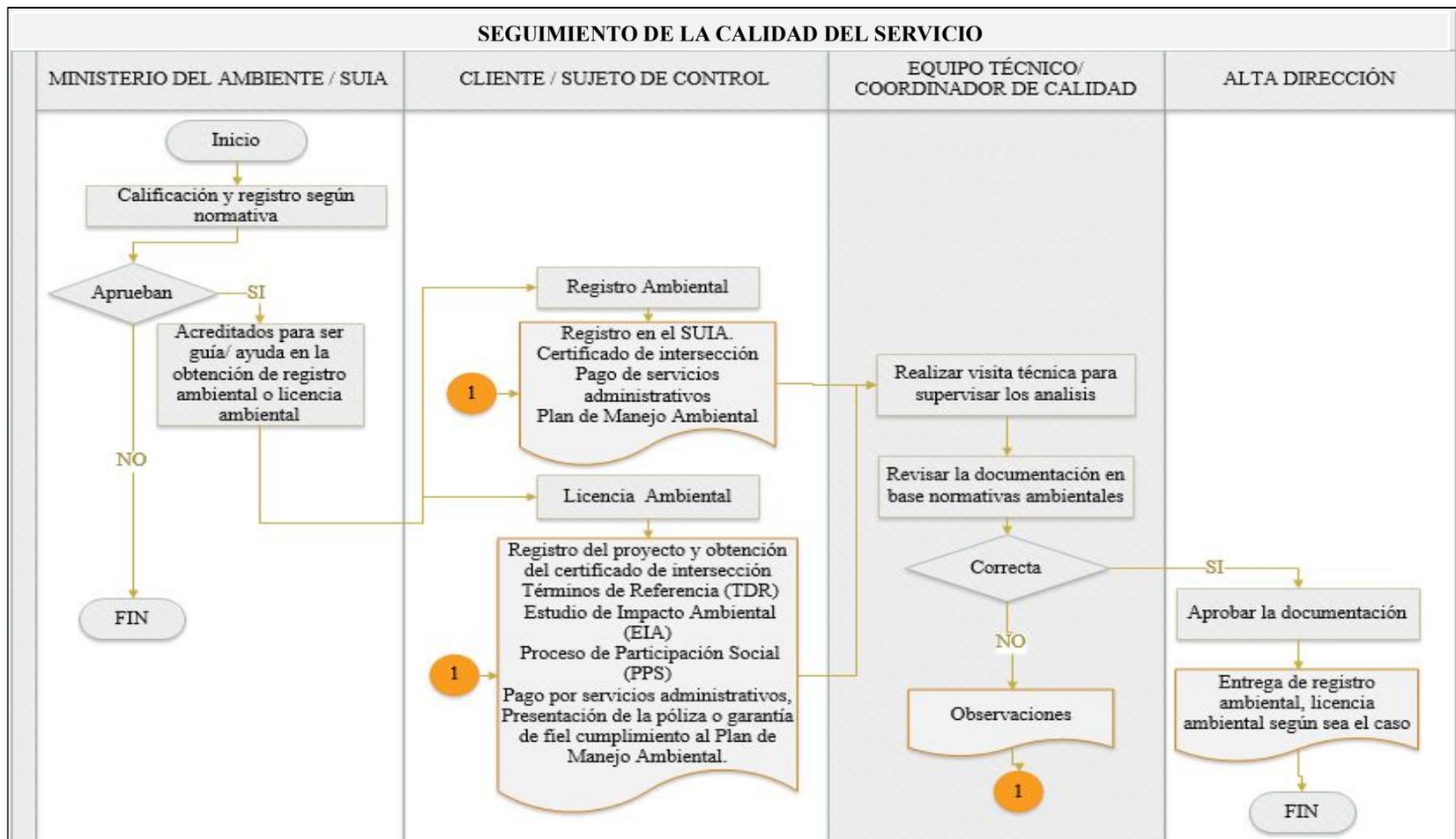


Figura 8.- Flujograma sobre el seguimiento de la calidad del servicio.

Tabla 29. Registro del plan de capacitación de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-03
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/2

PLAN DE CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL										
N°	Formación	Objetivo	Horario	Unidad Capacitada	Nombre del Capacitador	Documento de soporte	Fecha dispuesta	Ejecutada		Observación
								Si	No	
1	IV Foro Internacional sobre el cambio climático	Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales	8 h/día	Personas interesadas a nivel provincial	Mejor representante a nivel nacional	Lista de participantes Matriz de sistematización fotográfica Otros requeridos	10/2019	X		
2	Uso de Herramientas para el levantamiento de Biodiversidad	Conocer métodos para caracterizar la diversidad y los parámetros estructurales de los ecosistemas naturales, para valorar sus recursos y aportar a su conservación.	8 h/día	Todas las unidades de la DGCA	Representante del Instituto Nacional de Biodiversidad	Lista de participantes Matriz de sistematización fotográfica Otros requeridos	01/2020		X	
3	Requisitos de la Norma certificable ISO 9001:2015	Conocer a cerca de los requisitos que pide la norma para la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad	8 h/día	Todas las unidades	Coordinador de Calidad	Norma ISO 9001:2015 Lista de participantes	02/2020		X	

Tabla 29.- Registro del plan de capacitación de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental (Continuación 1).

 <p>Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua</p>	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-03
	REGISTRO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	REVISIÓN:	0.0
		FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	2/2

4	Buenas prácticas ambientales	Conocer las acciones que reducen el impacto ambiental y promover una relación amigable con el ambiente	4 h/día	Todas las unidades de la DGCA	Equipo técnico de la DGCA	Lista de participantes Matriz de sistematización fotográfica y otros requeridos	10/2020		X	
5	Actualización de Normativa Ambiental	Conocer e impulsar experiencias positivas, para tomar acciones en el ámbito ambiental	4 h/día	Todas las unidades de la DGCA	Delegado-GCA Autoridades del Ministerio del Ambiente-MAE	Lista de participantes Normativa	Según la norma lo requiera	X		
6	Foro de impactos de la reforma del tratamiento de agua residual	Conocer efluentes reutilizables en el ambiente y residuos sólidos convenientes para su disposición o reutilización	8 h/día	Habitantes de la provincia e interesados	Mejor representante a nivel nacional	Lista de participantes Matriz de sistematización fotográfica Otros requeridos	11/2020		X	

7.2. Competencia

La dirección de recursos humanos y la DGCA, ha provisto de profesionales a todas sus unidades según el conocimiento y experiencia requerida para el correcto desempeño de las funciones asignadas, documentando información de los registros de asistencias y capacitación, la cual se observa en el anexo 2 (HGPT-DGCA-SGC-R-09), además de un registro de competencia del personal que se observan en la tabla 30.

Tabla 30. Registro de competencia personal de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-04
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE COMPETENCIA PERSONAL	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/4

REGISTRO DE COMPETENCIA DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL			
NOMBRES Y APELLIDOS:	Diego Andrés Cisneros Galarza		
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1803646197		
NIVEL DE EDUCACIÓN:	Cuarto Nivel		
DIRECCIÓN DOMICILIARIA:	Ficoa		
TELÉFONO:	0995666636		
PUESTO DE TRABAJO	FORMACIÓN	EXPERIENCIA MÍNIMA	APTITUDES PARA PUESTO DE TRABAJO
Director de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua (HGPT)	Ing. Biotecnología Ambiental	Analista Ambiental GIDSA-EP 1 año	Manejo de personal
		Director de planificación GIDSA – EP - 1año	Adaptabilidad
			Liderazgo
	Msc. Recursos Naturales	Técnico Ambiental Acurio y Asociados - 1 año	Trabajo en equipo
			Proactivo
		Director DGCA - 9 meses	Resolución de conflictos
			Elaboración de proyectos
OBSERVACIONES: Ninguna			

Tabla 30.- Registro de competencia personal de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental (continuación 1).

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-04
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE COMPETENCIA PERSONAL	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	2/4

NOMBRES Y APELLIDOS:				Katherine Gardenia Aguirre Martínez			
CÉDULA DE IDENTIDAD:				1802922276			
NIVEL DE EDUCACIÓN:				Cuarto Nivel			
DIRECCIÓN DOMICILIARIA:				Atocha- Av. Virgen del sol y Heroína			
TELÉFONO:				0984406829			
PUESTO DE TRABAJO		FORMACIÓN		EXPERIENCIA MÍNIMA		APTITUDES PARA PUESTO DE TRABAJO	
Secretaria Ejecutiva de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental del HGPT		Tecnologado en administración		Secretaria Ejecutiva del HGPT - 11 años		Trabajo en equipo	
				Secretaria ejecutiva Calzado Vecachi - 4 años		Adaptabilidad	
		Licenciatura en administración y asesoría general		Docente - Diócesis padres Josefinos -3 años		Liderazgo	
						Creatividad	
		Maestría en gestión de proyectos		Docente Colegio Libertad a distancia-2 años		Lealtad	
						Empatía	
Secretaria Ejecutiva DGCA-4 años				Capacidad de iniciativa			
				Comprensión y ejecución de operaciones con números			
				Seriedad			
OBSERVACIONES: Ninguna							
NOMBRES Y APELLIDOS:				Nelly Fabiola Altamirano Zamora			
CÉDULA DE IDENTIDAD:				1803858479			
NIVEL DE EDUCACIÓN:				Cuarto Nivel			
DIRECCIÓN DOMICILIARIA:				Sector el Dorado			
TELÉFONO:				0984765179			
PUESTO DE TRABAJO		FORMACIÓN		EXPERIENCIA MÍNIMA		APTITUDES PARA PUESTO DE TRABAJO	
Técnica – Coordinadora de la Unidad de Regularización Ambiental (URA)		Ingeniera Ambiental		Asociación de Municipalidades del Ecuador 6 meses		Coordinación	
				Consultora Ambiental Independiente 2 años		Comprensión y ejecución de tareas	
		Magister en gestión Ambiental		Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua Recursos hídricos 2 años		Responsabilidad	
						Pro actividad	
				DGCA- Coordinadora URA 4 años		Creatividad	
						Liderazgo	
				Trabajo en equipo			
						Adaptabilidad	
						Saber escuchar	
OBSERVACIONES: Ninguna							

Tabla 30.- Registro de competencia personal de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental (continuación 2).

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-04
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE COMPETENCIA PERSONAL	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	3/4

NOMBRES Y APELLIDOS:				Jessica Margarita Acosta Fiallos			
CÉDULA DE IDENTIDAD:				1803245354			
NIVEL DE EDUCACIÓN:				Cuarto Nivel			
DIRECCIÓN DOMICILIARIA:				Av. Bolivariana y Pitágoras			
TELÉFONO:				0998739375			
PUESTO DE TRABAJO	FORMACIÓN	EXPERIENCIA MÍNIMA		APTITUDES PARA PUESTO DE TRABAJO			
Técnica – Coordinadora de la Unidad de Proyectos Ambientales (UPA)	Licenciatura en Educación Ambiental y Ecoturismo	Elaboración de planes de manejo para construcción de paramos Educación Ambiental 7 años		Trabajo en equipo			
	Magister en gestión de proyectos	DGCA Proyectos Ambientales 4 años		Comprensión y ejecución de tareas			
				Responsabilidad			
				Pro actividad			
				Creatividad			
				Liderazgo			
				Coordinación			
				Resolución de conflictos			
OBSERVACIONES: Ninguna							
NOMBRES Y APELLIDOS:				Oscar Rivelino López Suque			
CÉDULA DE IDENTIDAD:				1803009370			
NIVEL DE EDUCACIÓN:				Cuarto nivel			
DIRECCIÓN DOMICILIARIA:				Pelileo - Barrio la Paz - Vía Huambalo			
TELÉFONO:				0987632029			
PUESTO DE TRABAJO	FORMACIÓN	EXPERIENCIA MÍNIMA		APTITUDES PARA PUESTO DE TRABAJO			
Técnico – Coordinador de la Unidad de Seguimiento y Control Ambiental (UCA)	Tecnólogo Químico Industrial	Industrias Chelo's – Técnico 3 años		Trabajo en equipo			
		GAD Pelileo- jefe de calidad 1 año		Comprensión y ejecución de tareas			
		GAD Pelileo – Director de Gestión Ambiental 2 años		Responsabilidad			
		GAD Pelileo – Director de Orden y Control 1 años		Pro actividad			
				Creatividad			
				Liderazgo			
				Coordinación			
				Adaptabilidad			
				Resolución de conflictos			
OBSERVACIONES: Ninguna							

Tabla 30.- Registro de competencia personal de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental (continuación 3).

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-04
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE COMPETENCIA PERSONAL	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	4/4

NOMBRES Y APELLIDOS:				Juan Carlos Sánchez Hidalgo				
CEDULA DE IDENTIDAD:				1804213740				
NIVEL DE EDUCACIÓN:				Cuarto Nivel				
DIRECCION DOMICILIARIA:				Pillaro – Calle Adolfo Barriga				
TELEFONO:				099 565 4856				
PUESTO DE TRABAJO	FORMACIÓN	EXPERIENCIA MÍNIMA		APTITUDES PARA PUESTO DE TRABAJO				
Coordinador de la Unidad de Asesoría Legal y defensoría del ambiente	Abogado	GAD Municipalidad Ambato Abogado 2 años		Trabajo en equipo Comprensión y ejecución de tareas				
		Registro Civil de Ambato Abogado 3 años		Responsabilidad Pro actividad Creatividad				
	Maestría en Derecho Constitucional	DGCA Abogado 3 años y 6 meses		Liderazgo				
				Coordinación				
				Adaptabilidad				
				Resolución de conflictos				
	OBSERVACIONES: Ninguna							

7.3. Toma de conciencia

La alta dirección de la DGCA, es la responsable de garantizar la toma de conciencia de los empleados hacia la implantación del SGC, mediante el conocimiento y entendimiento de la política y objetivos de calidad, además de contribuir para que el SGC sea eficaz, incluyendo los beneficios de la mejora del desempeño, así también, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos que dicta la norma en base a:

- Reuniones planificadas, donde asista todo el personal administrativo, de apoyo y operativo
- Utilización de volantes y carteleros que muestren la política y los objetivos de calidad.

7.4. Comunicación

La DGCA, utiliza una matriz de plan de comunicación externa en donde se menciona el proceso que se está realizando, qué se comunica, quién genera la información, a quién le comunica, cuándo se comunica y cómo se comunica la información, la cual se muestra a continuación en la tabla 31.

Tabla 31. Matriz de plan de comunicaciones externas.

MATRIZ DE PLAN DE COMUNICACIONES EXTERNAS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL						
Nº	PROCESO	QUÉ COMUNICA	QUIEN GENERA LA INFORMACIÓN	A QUIÉN LE COMUNICA	CUANDO SE COMUNICA	CÓMO SE COMUNICA
1	REUNIONES	Uso correcto de formatos de la institución Normas Vigentes Uso de la plataforma del Sistema único de información ambiental (SUIA)	Dirección general Secretaría Administrativa Unidades UCA, URA, UPA, UDA	Propietarios de proyectos, obras o actividades de bajo, mediano y alto impacto	Permanente	Reuniones
2	PARTICIPACIÓN EN EVENTOS	Foros Ambientales Buenas prácticas Ambientales Conservación del medio Ambiente	Dirección general Secretaría Administrativa Unidades UCA, URA, UPA, UDA	Habitantes de la provincia e interesados	Tres veces al año	Eventos Conferencias Entrevistas Charlas

Tabla 31. Matriz de plan de comunicaciones externas (continuación 1).

3	COMUNICADOS	Información general de interés de la DGCA	Dirección General Unidades UCA, URA, UPA, UDA	Público en general	Permanente	Mediante volantes, afiches, redes sociales, pancartas
4	ATENCIÓN AL CLIENTE	Resultados de la satisfacción del cliente	Personal operativo, administrativo y de apoyo	Todo el personal	Permanente	Reuniones Correo electrónico
5	RENDICIÓN DE CUENTAS	Información institucional de interés general	Dirección general Secretaría Administrativa	Público en general	Una vez al año	Audiencia pública

Además, se determina las comunicaciones internas utilizando una matriz de plan de medios, la cual describe el canal en donde se transmite la información, la descripción, la accesibilidad, contenido, responsable, la misma que se muestra a continuación en la tabla 32.

Tabla 32. Matriz de Plan de medios internos de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

PLAN DE MEDIOS INTERNOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL				
CANAL	DESCRIPCIÓN	ACCESIBILIDAD	CONTENIDO	RESPONSABLE
REDES SOCIALES	Medio de comunicación social conformada por conjunto de personas u organizaciones, que comparten intereses afines mediante el intercambio de información	Acceso a través del internet	Asuntos internos y externos	Personal que labora en la DGCA
CARTELERAS FÍSICAS	Herramienta didáctica utilizada para la divulgar de información de interés general	Las carteleras están ubicadas en los interiores de las instalaciones de la DGCA	Política de calidad, objetivos de calidad, misión, visión, horarios de atención etc.	Coordinador de Calidad
CORREO ELECTRÓNICO ZIMBRA	Herramienta de uso exclusivo para los empleados de la DGCA, la cual pertenece al Ministerio del Ambiente, a través de la cual se envía, recibe y administra comunicaciones electrónicas	Se accede a través de una URL https://mail.ambiente.gob.ec/ y se ingresa a los contenidos con el nombre de usuario y contraseña institucional.	Institucional, el cual es administrado bajo la responsabilidad de cada uno de los servidores públicos	Personal operativo, administrativo y de apoyo de la DGCA
FONDO DE PANTALLA	Herramienta grafica utilizada en los equipos de cómputo como soporte en la divulgación de información interna.	Se puede observar en todos los equipos de cómputo que estén en la red del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua	Institucional el cual muestra información de interés para los servidores de la entidad, de acuerdo al requerimiento de cada una de las direcciones.	Dirección de Sistemas
CAPSULAS INFORMATIVAS	Infografía digital, la cual contiene información institucional corta, precisa y clara para el personal que labora en la DGCA	Se accede a través de Intranet o mediante el correo electrónico.	Asuntos internos, con información de los diferentes procesos de la entidad pública.	Alta Dirección de la DGCA
REUNIONES	Evento privado, en donde se da a conocer a los empleados la situación actual de la entidad, además de dar comunicados de interés general	Se consiente a través de la audiencia del personal administrativo, operativo y de apoyo	Fallas y éxitos obtenidos, comunicado de interés general, cambios a realizar, desempeño personal, entre otros.	Alta Dirección de la DGCA
INDUCCIONES	Proceso donde se proporciona información básica a un nuevo trabajador sobre su puesto de trabajo	A través del Director General	Información básica para un buen desempeño laboral	Alta Dirección de la DGCA

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

Los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la norma ISO 9001:2015 la DGCA incluye documentos, registros e información documentada como:

- Manual de calidad según la ISO 9001:2015
- Levantamientos de los procesos de cada unidad
- Procedimientos del SGC
- Registros
- Memorandos
- Oficios
- Informes Técnicos
- Resoluciones

7.5.2. Creación y actualización

La DGCA, cuenta con un procedimiento para crear y actualizar la información documentada (**HGPT-DGCA-SGC-P-UGC-25**), como registros, procedimientos, nuevos documentos, según lo requiera la entidad, manteniendo la mejora continua en la información, con el fin de lograr la satisfacción de las partes interesadas del SGC.

7.5.3. Control de la información documentada

La alta dirección de la DGCA, conserva un control de documentos mediante una lista maestra de documentos y registros, la cual se observa en la tabla 35, la cual contiene la identificación, la versión, estado actual, tipo de documento, acceso, almacenamiento, uso, ubicación y control de cambios, además la información documentada está disponible para el uso, donde y cuando se necesite, así también está protegida contra el uso inadecuado, la pérdida de confidencialidad y sobre todo contra modificaciones no intencionadas.

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

La Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, tiene como principal objetivo planificar y controlar los procesos que se desarrollan dentro de la misma, cumpliendo así los requisitos y expectativas del cliente, implementando acciones de mejora continua y sobre todo garantizando la excelente prestación del servicio, a continuación en la tabla 33 se muestra una matriz de planificación y control operacional, la cual consta de la unidad, proceso, requisitos del cliente, criterio de aceptación del servicio, recursos, control del proceso, información documentada.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

En la DGCA, todo el personal administrativo, operático y de apoyo son encargados de brindar atención al cliente ya que cada uno de ellos son encargados de diferentes procesos, ofreciendo información detallada de sus servicios, respondiendo las dudas e inquietudes de forma cordial a los clientes, además se realizan encuestas de satisfacción al cliente cada mes, se lo evidencia en el anexo **3 (HGPT-DGCA-DGC-E-01)**, obteniendo así información de las debilidades y las fortalezas que los clientes identifican, además de ver las sugerencias que dan, para mejorar el servicio , realizando los cambios respectivos y las debidas mejoras.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios

La DGCA, determina los requisitos de los servicios según la normativa ambiental vigente, los cuales son entregados a los clientes en un volante dependiendo del trámite a realizar, además se agregan algunos requerimientos del Ministerio del ambiente y del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

Tabla 33.- Registro de planificación y control operacional de la DGCA.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-05
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/5

MATRIZ DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL						
UNIDAD	PROCESO	REQUISITOS DEL CLIENTE	CRITERIO DE ACEPTACIÓN DEL SERVICIO	RECURSOS	CONTROL DEL PROCESO	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Regularización Ambiental (URA)	Evaluación de los Estudios de impacto ambiental (EsIA)	Póliza o garantía verificada	Tiempo máximo para la entrega de la Licencia Ambiental	Tiempo Tecnológicos Equipos de Oficina Económico	Verificar los datos del informe Ambiental estén correctos	Memorando Ficha de inspección Oficios Resolución Licencia Ambiental
		Observaciones a través del SUIA				
		Obtención de la licencia ambiental				
	Evaluación del proceso de Participación Ciudadana	Cumplir los criterios técnicos y normativos en el informe ambiental	Tiempo máximo para la entrega de la aceptación o rechazo de los criterios técnicos y normativos	Tiempo Tecnológicos Equipos de Oficina Económico	Revisión de los pronunciamientos de aceptación o rechazo	Oficios
Seguimiento a pagos	Recibir notificación para realización del pago	Tiempo máximo en recibir la notificación	Económico Tiempo	Revisión permanente de proyectos, obras o actividades que no realizan el pago	Notificación	

Tabla 33.-Registro de planificación y control operacional de la DGCA (Continuación 1).

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-05
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	2/5

REGISTRO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL						
Seguimiento a la regularización ambiental	Revisión del catastro	Tiempo máximo en recibir la notificación	Tiempo	Revisión del catastro	Notificación	
Regularización ambiental interna	Obtención de Certificado Ambiental	Tiempo máximo para la entrega del Certificado Ambiental	Tiempo	Revisión de los permisos Ambientales según su categoría	Oficios Resolución Memorandos	
	Obtención de Registro Ambiental	Tiempo máximo para la entrega del Registro Ambiental				
	Obtención de Licencia Ambiental	Tiempo máximo para la entrega de la Licencia Ambiental				
Control y seguimiento ambiental	Informe de cumplimiento con los requisitos técnicos y legales	Tiempo máximo de la entrega del informe	Tiempo	Revisión del informe antes de la entrega	Informes Memorandos Ficha de inspección	

Tabla 33.-Registro de planificación y control operacional de la DGCA (Continuación 2).

		REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL		CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-05	
		REGISTRO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL		REVISIÓN:	0.0	
				FECHA:	18/11/2019	
				PÁGINA:	3/5	
Seguimiento y Control Ambiental (UCA)	Evaluación del informe ambiental de cumplimiento	Realizar la visita técnica al proyecto, obra o actividad Aprobación del Informe ambiental	Tiempo máximo de visita técnica Tiempo máximo de la entrega del informe ambiental	Tiempo Económico	Revisión del informe antes de la entrega	Ficha de inspección Memorando Oficios
	Evaluación de Auditorías ambientales de cumplimiento	Aprobación del informe de auditorías ambientales de cumplimiento	Tiempo máximo de la entrega del informe de auditorías ambientales de cumplimiento	Tiempo	Revisión del pago de tasas ambientales Revisión del informe antes de la entrega	Oficios Informe de aprobación o rechazo Memorando
	Evaluación de monitoreos de agua, suelo, aire	Realizar el acompañamiento al monitoreo Aprobación del informe de monitoreo	Tiempo máximo para acompañamiento al monitoreo Tiempo máximo de aprobación de informe de monitoreo	Tiempo Económico	Revisión del informe de monitoreo	Ficha de inspección Memorando oficios
	Evaluación de monitoreo de vectores avícola	Aprobación del informe de cumplimiento	Tiempo máximo de aprobación de informe de cumplimiento	Tiempo Económico	Revisión del informe de cumplimiento	Informe de cumplimiento Oficios
	Atención a denuncias Ambientales	Dar solución a la denuncia ambiental	Tiempo máximo de solución al problema	Tiempo Económico	Revisión de la denuncia ambiental	Registro de inspección Oficios Memorando
	Evaluación de presupuestos y programas ambientales anuales	Aprobación del presupuesto y programa ambiental anual de obras, proyectos o actividades	Tiempo máximo de revisión y aprobación	Tiempo	Revisión del presupuesto y programa ambiental anual	Memorandos, informes, oficios
	Evaluación de términos de referencia	Revisar, verificar y aprobar los términos de referencia	Tiempo de envío del informe de evaluación	Tiempo	Revisión de los Términos de referencia	Informe de evaluación oficios
	Evaluación de informes ambientales anuales	Aprobación del informe ambiental anual	Tiempo máximo de aprobación	Tiempo	Revisión del informe ambiental anual	Informe ambiental anual – Memorando - oficios
	Evaluación de Informes de Monitoreo ambiental interno rutinario	Aprobación del informe de monitoreo ambiental interno rutinario	Tiempo máximo de aprobación	Tiempo	Revisión del informe de monitoreo ambiental interno	Informe de monitoreo anual – Memorando oficios

Tabla 33.- Matriz de planificación y control operacional de la DGCA (Continuación 3).

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-05
	REGISTRO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	REVISIÓN:	0.0
		FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	4/5

Asesoría Legal y Defensoría del Ambiente (UDA)	Proceso administrativo sancionatorio	No tener un proceso administrativo sancionatorio en los documentos	Tiempo máximo para concluir el proceso administrativo sancionatorio	Tiempo	Revisión de todos los documentos generados por la DGCA	Memorando con recomendaciones legales Oficios Notificaciones
	Proceso de extinción	Recibir la resolución de la extinción de permiso ambiental	Tiempo máximo de entrega de resolución	Tiempo	Revisión de la solicitud de extinción de permiso ambiental	Solicitud de extinción de permiso ambiental Informe técnico -Ficha de inspección -Memorando Resolución -oficios
	Seguimiento a convenios	Realizar el seguimiento periódico del compromiso de las partes	Tiempo en que se realizan las reuniones periódicas de trabajo	Tiempo	Revisión permanente de los convenios	Convenio -Actas de trabajo Informe – Memorando - Oficios
	Cambios de titular de permisos ambientales	Cambio de titular del permiso ambiental	Tiempo máximo en la entrega de la resolución para el cambio de titular	Tiempo	Revisión de la pertinencia del cambio de titular	Informe técnico - Oficio de cambio - Resolución - Memorando
	Emisión de licencias ambientales	Pronunciamento favorable al estudio de impacto ambiental Entrada al fiel cumplimiento de manejo ambiental y pago de tasas ambientales	Tiempo máximo de la emisión	Tiempo	Revisión del pronunciamiento al estudio de impacto ambiental	Memorando - Licencia Ambiental - Resolución Oficio - Póliza o garantía

Tabla 33.- Matriz de planificación y control operacional de la DGCA (Continuación 4).

 Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-05
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	5/5

	Manejo y control de pólizas y garantías de fiel cumplimiento	Revisión y validación del póliza o garantía	Tiempo máximo de revisión de la póliza o garantía	Tiempo Económico	Revisión de la póliza o garantía	Registro de Pólizas y Garantías de Fiel Cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental Oficio- Informe Técnico
	Archivos de TDR's	Archivar los TDR's incumplidos	Tiempo máximo para archivar	Tiempo	Revisión de los documentos archivados	Informe TDR's Memorando Oficio Registro de seguimiento
Proyectos Ambientales (UPA)	Evaluación de proyectos ambientales	Ejecutar el proyecto ambiental planificado	Tiempo máximo de planificación y ejecución del proyecto ambiental	Tiempo Económico	Revisión del proyecto ambiental	Proyecto Ambiental Resolución Oficio Registro de participantes

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La DGCA, revisa y asegura los requisitos que ofrecen a los clientes, para lo cual se provee un instructivo para el ingreso a la página del ministerio del Ambiente, llamada SUIA (Sistema Único de Información Ambiental), la cual se encarga de dar toda la información necesaria según el impacto de contaminación que se genere, la misma que puede ser de bajo, mediano y alto impacto, dando a conocer así, que tipo de permiso necesita, además de facilitar todos los formatos e indicaciones necesarias para los clientes, una vez que se hayan ingresado los respectivos datos de los representantes de los proyectos, obras y/o actividades.

Se conserva información documentada como un instructivo, se lo evidencia en el anexo 4 (**HGPT-DGCA-DGC-I-01**) para el cumplimiento de requisitos de la entidad, también se mantiene un registro de revisión de requisitos de los servicios ofertados, el mismo que se lo observa en el anexo 5 (**HGPT-DGCA-SGC-R-10**), brindando de esta forma seguridad al cliente, los encargados de la revisión son todos los trabajadores de la entidad dependiendo del tipo de empresa y el impacto ambiental que provoca.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La alta dirección de la DGCA, es aquella que registra los cambios de los requisitos para el servicio, mediante un formato que se lo visualiza en el anexo 6 (**HGPT-DGCA-SGC-11**), luego de realizar los respectivos cambios, una persona designada por la alta dirección comunica sobre las modificaciones a todo el personal administrativo, operativo y de apoyo de la entidad.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1. Generalidades

La DGCA, implanta un procedimiento para el diseño y desarrollo de un nuevo servicio (HGPT-DGCA-SGC-P-UGC-27), donde se establece las actividades del nuevo servicio que se ofertara, determinando la factibilidad del mismo, con el propósito de certificar el posterior suministro en la etapa de ejecución del mismo.

8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo

La alta dirección de la DGCA, planifica los nuevos servicios ofertados, con personal calificado y sobre todo teniendo en cuenta los recursos necesarios para la ejecución del mismo.

La entidad tiene un plan de trabajo, en donde se encuentra la etapa, las actividades, los recursos, responsables, fechas de inicio y fin, porcentaje de avance, estado y observaciones, requisitos legales y reglamentarios, además del número de participación de clientes que aportan ideas para el proceso, el mismo que se lo muestra en el anexo 7 (**HGPT-DGCA-SGC-R-12**).

8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

La DGC, determina los requisitos de los servicios a brindar, para lo cual se conserva un registro de las entradas para el diseño y desarrollo, en donde se identifica las etapas de diseño y desarrollo, la descripción de entradas y los recursos necesarios, las consecuencias de fallo para la ejecución del mismo, además de los elementos de entrada, el mismo que se observa en el anexo 8 (**HGPT-DGCA-SGC-R-13**), tomando en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes y de la organización, por lo tanto estableciendo la mejora continua.

8.3.4. Controles del diseño y desarrollo

Los controles del diseño y desarrollo de los servicios brindados por la DGCA, se conservan en el registro de control, el cual se lo observa en el anexo 9 (**HGPT-DGCA-SGC-R-14**), en donde se identifica los controles realizados, la revisión, la verificación y la validación, además de los resultados alcanzados, manteniendo así, los requisitos que menciona la norma.

8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo

La alta dirección de la DGCA, conserva información documentada a cerca de las salidas del diseño y desarrollo de los nuevos servicios brindados por la entidad, se lo evidencia en el registro de salidas de diseño y desarrollo, el cual se lo observa en el anexo 10 (**HGPT-DGCA-SGC-R-15**), el mismo que cumple con los requisitos de las entradas, especificando las características de los servicios a brindar.

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

Los requerimientos de la norma, la DGCA, cuenta con información documentada de los cambios de diseño y desarrollo, con el fin de identificar, revisar y controlar los cambios realizados durante el diseño y desarrollo del servicio, el mismo que se mantiene como un registro en el anexo 11 (**HGPT-DGCA-SGC-R-16**), en donde se

observa, los cambios realizados, los resultados, la autorización de los cambios, y las acciones tomadas para los impactos desfavorables de la entidad.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La DGCA, no cuenta con ningún proveedor ya que, los proyectos, obras y/o actividades a las cuales se presta el servicio, son las únicas encargadas de conseguir proveedores o consultores ambientales, pues dependiendo del tipo de empresa, se determina el nivel de impacto ambiental que genera, en donde el proyecto, obra y/o actividad corre con todos los gastos para que el consultor realice las pruebas y documentos necesarios.

La dirección, ejerce la competencia de autoridad ambiental responsable y acreditada en lo referente a la emisión de certificados, registros o licencias ambientales, informes ambientales, auditorías ambientales y otros documentos conforme a los lineamientos establecidos por la autoridad ambiental competente, es decir se encarga de verificar los resultados obtenidos de los análisis realizados, en base a lo que indican las normas ambientales.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

La DGCA, dispone de información documentada como procedimientos de los servicios que presta la entidad, en donde se definen las características de cada uno de ellos, la disponibilidad y el uso de recursos se encuentra en el literal 7.1.5, realizado anteriormente, según lo describe la norma. Para verificar el cumplimiento de los criterios de control de los servicios, se muestra en la tabla 34, un registro de seguimiento y medición de los servicios, el cual consta de los requerimientos, el tiempo en brindar el servicio, los recursos y observaciones.

La infraestructura de la DGCA, cuenta básicamente con dos plantas, la misma que es propia del Honorable Gobierno provincial de Tungurahua, en donde el personal, cuenta un puesto de trabajo, brindando un entorno adecuado para ofrecer un buen servicio al cliente. En base al literal 7.2 que trata sobre la competencia, descrito anteriormente, el mismo que consta de una matriz de competencia personal, dando a conocer la capacidad para la prestación del servicio.

Tabla 34.-Registro de seguimiento y medición de los requerimientos de los clientes.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-06
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE REQUERIMIENTOS	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/2

REGISTRO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO BRINDADO					
REQUERIMIENTO	TIEMPO	RESPONSABLE	RECURSOS	NORMATIVA	OBSERVACIONES
	DÍAS				
Evaluación de estudios de impacto ambiental (EsIA)	180	UCA	Tiempo Económico	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente-Art 438-439	El tiempo establecido se considera la subsanación de observaciones.
Procesos de participación ciudadana	100	URA	Tiempo Económico	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente- Art. 441	El tiempo establecido considera el pronunciamiento de observaciones
Certificado ambiental	-	URA	Tiempo Económico	-	Tiempo estipulado por el usuario ya que no es obligatorio
Registro Ambiental	-	URA	Tiempo Económico	-	Tiempo que se demore el usuario, todo se lo realiza en base al sistema SUIA
Licencia ambiental	270	URA	Tiempo Económico	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente - Art 431	Considerando el tiempo adicional
Informe de monitoreo ambiental interno rutinario	180	UCA	Tiempo Económico	-	No existe normativa en donde menciones el tiempo estipulado pero normalte se demoran 6 meses para su revisión
Informe ambiental anual	180	UCA	Tiempo Económico	-	No existe normativa en donde menciones el tiempo estipulado pero normalte se demoran 6 meses para su revisión
Términos de referencia	90	UCA	Tiempo Económico	Acuerdo Ministerial 109	Previo a cumplirse el período auditado para la revisión y aprobación.
Programas y presupuestos ambientales anuales	180	UCA	Tiempo Económico	-	No existe normativa en donde menciones el tiempo estipulado pero normalte se demoran 6 meses para su revisión
Denuncias ambientales	-	UCA	Tiempo Económico	-	El tiempo depende del tipo de denuncia y las remediaciones del mismo.

Tabla 34.-Registro de seguimiento y medición de los requerimientos de los clientes (continuación 1).

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-06
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE REQUERIMIENTOS	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	2/2

Monitoreo de vectores avícolas	60	UCA	Tiempo Económico	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente Art 485	-
Monitoreo suelo agua aire ruido	60	UCA	Tiempo Económico	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente Art 485	-
Auditorías ambientales de cumplimiento	120	UCA	Tiempo Económico	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente Art 495	-
Informe ambiental de cumplimiento	90	UCA	Tiempo Económico	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente Art 490	-
Proceso administrativo sancionatorio	30	UDA	Tiempo Económico	Código Orgánico Administrativo	-
Extinción de permisos ambientales	20	UDA	Tiempo Económico	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente Art 516	-
Cambios de titular de permisos ambientales	65	UDA	Tiempo Económico	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente Art 445	-
Manejo y control de pólizas y garantías de fiel cumplimiento del plan de manejo ambiental	10	UDA	Tiempo Económico	Instructivo para el Control y manejo de pólizas y Garantías-AM-187	-
Elaboración de proyectos ambientales	-	UPA	Tiempo Económico	-	El tiempo estipulado es según la necesidad del operador o ciudadanía en general

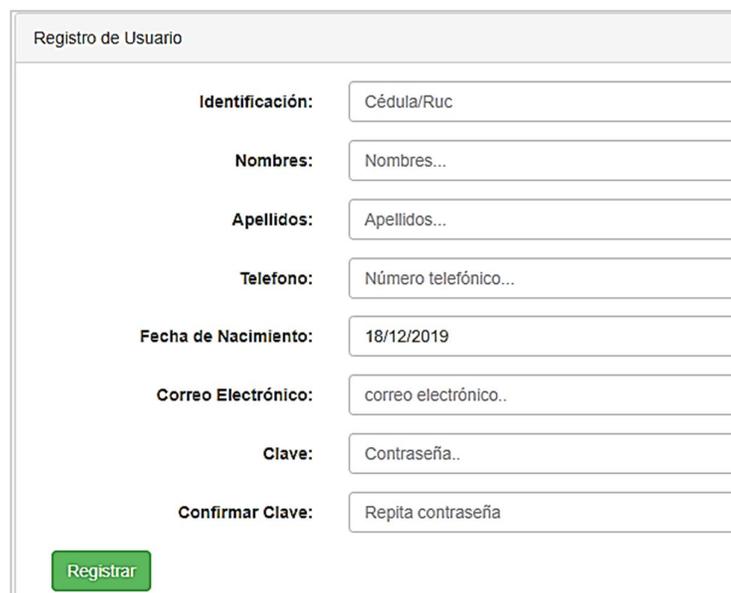
8.5.2. Identificación y trazabilidad

La organización identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los servicios, se conserva un registro de identificación y trazabilidad del servicio, se lo observa en el anexo (HGPT-DGCA-SGC-R-17), la cual se encuentra como información documentada. Cabe recalcar que la DGCA, es la única entidad pública acreditada por el Ministerio del Medio Ambiente, para otorgar a los proyectos, obras y/o actividades, los permisos ambientales correspondientes.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua (HGPT), cuida la propiedad perteneciente a los clientes o más conocidos como sujetos de control, según una plataforma, la misma que tiene como objetivo verificar, proteger, salvaguardar y facilitar la preparación y entrega de documentos administrativos de control por parte de los ciudadanos o empresas cuyas actividades que desarrollan tienen permiso ambiental, además de cuidar el medio ambiente, con el uso mínimo de papel.

Para subir la información perteneciente a los clientes se debe ingresar a la siguiente página web: http://rrnn.tungurahua.gob.ec/ambiental/home/subject_control_register en donde debe registrar, en la Figura 9, se muestra los datos personales que debe ingresar para crear un usuario y contraseña, el cual tiene acceso solo el sujeto de control.



Registro de Usuario

Identificación:	Cédula/Ruc
Nombres:	Nombres...
Apellidos:	Apellidos...
Telefono:	Número telefónico...
Fecha de Nacimiento:	18/12/2019
Correo Electrónico:	correo electrónico..
Clave:	Contraseña..
Confirmar Clave:	Repita contraseña

Figura 9.- Registro de usuario para subir información [71].

8.5.4. Preservación

La DGCA, preserva las salidas durante la prestación del servicio, esto incluye:

- Respalda información de forma digital
- Colocar el documento en un folder o en carpeta
- Situar en archivadores
- Conservar el documento a la temperatura y humedad relativa del ambiente lo más estables posibles
- Mantener la Iluminación durante el mínimo tiempo posible y sólo con la intensidad necesaria.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrada

La DGCA, verifica las actividades después de la entrega de los servicios, teniendo en cuenta los requisitos legales y reglamentarios del cliente, manteniendo la garantía de todos los servicios ofertados por la entidad, además se toma en cuenta la retroalimentación al cliente, según el análisis de las sugerencias obtenidas en el anexo 3 (HGPT-DGCA-SGC-E-01) de satisfacción al cliente , y por último se promueve la mejora continua de los procesos.

8.5.6. Control de cambios

La entidad pública, revisa y controla los cambios de la prestación de los servicios, el personal operativo es el que se encarga de realizar cambios en los procesos, dando a conocer a los cambios realizados, a aquellos que autorizan el cambio y a los responsables de la revisión de los cambios, mediante reuniones planificadas.

8.6. Liberación de los productos y servicios

Una vez verificado los requisitos de los servicios prestados, mediante las disposiciones planificadas, la Alta dirección de la DGCA, designa a los coordinadores de cada unidad llevar el registro, se lo observa en el anexo 13 (HGPT-DGCA-SGC-R-18) de liberación del servicio, la cual se encuentra como información documentada.

8.7. Control de las salidas no conformes

La DGCA, lleva un control de las no conformidades, según los requisitos de la organización, tomando acciones adecuadas, detectadas después que los sujetos de control dejan los informes ambientales de cada proyecto, obra y/o actividad, a la

organización para la aprobación o el rechazo del mismo, para lo cual se lleva un registro, se lo evidencia en el anexo 14 (**HGPT-DGCA-SGC-R-19**), de las no conformidades halladas, en donde se observa la no conformidad, las acciones tomadas, los responsables, para luego darles la corrección respectiva a cada cliente.

9. Evaluación del desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

La DGCA, da el respectivo seguimiento, medición, análisis y mejora, de los procesos, según la conformidad del servicio, de tal forma se asegura el cumplimiento de los requisitos e implementando acciones de mejora continua, por ende, asegurando la eficiencia del SGC. Se realizan los respectivos análisis de los datos generados del registro que se encuentra como anexo 15 (**HGPT-DGCA-SGC-R-20**) de indicadores de gestión y objetivos estratégicos, el cual consta del proceso, indicador, objetivo, meta, fecha de revisión, el resultado, si se cumplió o no y las acciones de mejora, el mismo que se encuentra como información documentada.

9.1.2. Satisfacción del cliente

La alta dirección de la DGCA, instituye una encuesta de satisfacción al clientes la cual se encuentra como información documentada en el registro, el mismo que se lo evidencia en el anexo 3 (**HGPT-DGCA-SGC-E-01**), cada seis meses se realiza un análisis e interpretación de las encuestas, con el fin de determinar el nivel de satisfacción existente hacia los servicios brindados, y dar las mejoras en caso de haber insatisfacción, además se realiza reuniones cada seis meses con los clientes o sujetos de control, para dialogar sobre la atención que se brinda y los cambios que se requieran para una mejor atención.

9.1.3. Análisis y evaluación

Según el seguimiento al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, la alta gerencia de la DGCA y sus responsables, analizan los resultados obtenidos del Sistema de Gestión de Calidad cada 6 meses, además del grado de satisfacción del cliente, el desempeño del personal administrativo, operativo y de apoyo, la eficacia y la eficiencia del SGC, mediante la mejora continua de sus procesos.

9.2. Auditoría Interna

Las auditorías en la DGCA, se efectúan según el procedimiento de auditorías internas (**HGPT-DGCA-SGC-P-UGC-28**) en donde se define el método para la selección y calificación de auditores internos el mismo que se encuentra como registro en el anexo 16 (**HGPT-DGCA-SGC-R-21**), además de un registro de planificación de auditorías, se lo evidencia en el anexo 17 (**HGPT-DGCA-SGC-R-22**), también en la información documentada se registra un programa de auditorías, se lo encuentra en el anexo 18 (**HGPT-DGCA-SGC-R-23**), se utiliza un registro de verificación de criterios, el cual es empleado para la realización de las actividades de la auditoría, el mismo que se lo evidencia en el anexo 19 (**HGPT-DGCA-SGC-R-24**), y por último, se muestra un modelo de informe final como anexo 20 (**HGPT-DGCA-SGC-R-25**), en donde se da a conocer los hallazgos de la realización de la auditoría, dando a conocer los resultados de la auditoría a la alta dirección, mientras tanto, todo lo que se realiza para las auditorías tiene la finalidad de verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la ISO 9001:2015, realizando las respectivas correcciones, a un tiempo determinado y sobre todo estableciendo las acciones de mejora continua en todos los procesos.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

La alta dirección de la DGCA, inspecciona el Sistema de Gestión de Calidad, mediante planificaciones mensuales, permitiendo analizar las actividades, los indicadores de gestión, los objetivos, las metas entre otros., de esta manera se asegura la adecuación y eficacia del SGC, en conjunto con la dirección estratégica de la entidad.

La DGCA, conserva información documentada de las entradas requeridas como un registro de convocatoria para la revisión del SGC como anexo 21 (**HGPT-DGCA-SGC-R-26**), en donde se observa el día y la hora planificada, el nombre de los convocados a la reunión y los aspectos que se van a tratar además cuenta con las salidas tales como con un registro de los resultados obtenidos de la revisión en el anexo 22 (**HGPT-DGCA-SGC-R-27**), el cual consta de la información a revisar, la misma que

se debe seleccionar si se ha cumplido o no, además de las propuestas de mejora y las conclusiones a las que se ha llegado.

10. Mejora

10.1. Generalidades

La Dirección de Gestión y Calidad Ambiental del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, establece las oportunidades de mejora, mediante acciones que cumplen con los requisitos de cliente, considerando las necesidades y expectativas futuras, obteniendo como resultado la satisfacción del mismo, brindado confianza al cliente sobre los servicios, cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios, tomando en cuenta los riesgos y las oportunidades según el contexto de la organización, para poder corregir y reducir los efectos no deseados, en base a la conservación y mejora continua del SGC.

10.2. No conformidad y acción correctiva

La Alta dirección de la DGCA, analiza las no conformidades del servicio brindado, para luego establecer un plan de acción, mediante acciones de mejora, para lo cual se conserva un registro de análisis de las no conformidades, se lo evidencia en el anexo 23 (**HGPT-DGCA-R-28**), en donde se observan las no conformidades detectadas, la descripción, las causas de la no conformidad y el plan de acción, además se registra las acciones de mejora, como anexo 24 (**HGPT-DGCA-SGC-R-29**), el mismo que consta de la descripción de la mejora, el medio de control, la fecha de control y el responsable de la acción.

10.3. Mejora continua

La DGCA, tiene como meta principal mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, mediante la aplicación de la política de calidad, el cumplimiento de los objetivos de calidad, además de los resultados de las auditorías internas en base a la buena adecuación y a la eficacia del mismo, para ello la entidad planifica y verifica los resultados obtenidos, además de tener siempre un respaldo documental.



**Honorable Gobierno
Provincial de Tungurahua**

**PROCEDIMIENTOS DE TODAS LAS
UNIDADES**

**“DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL DEL HONORABLE
GOBIERNO PROVINCIAL DE
TUNGURAHUA”**

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
FIRMA					
CARGO					
FECHA	DIA		MES		AÑO

Tabla 35.- Lista maestra de los documentos de la DGCA.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-07
		REVISIÓN:	0.0
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/6

Nº	CÓDIGO	VERSIÓN	ESTADO ACTUAL	TIPO DE DOCUMENTO	ACCESO	RESPONSABLE	CONTROL DE CAMBIOS	UBICACIÓN
1	HGPT-DGCA-SGC-M-01	1	Aprobado DGCA	Manual de Gestión de Calidad ISO 9001:2015	Digital Impreso	Coordinador/a de calidad	Ninguno	Archivadores de la UGC
2	HGPT-DGCA-SGC-I-01	1	Aprobado DGCA	Instructivo para cumplimiento de requisitos	Digital Impreso	Secretaría ejecutiva	Ninguno	
3	HGPT-DGCA-SGC-R-01	1	Aprobado DGCA	Registro de análisis Modal de Fallos y efectos	Digital Impreso	Coordinador/a de calidad	Ninguno	
4	HGPT-DGCA-SGC-R-02	1	Aprobado DGCA	Registro de equipos e instrumentos	Digital Impreso	Coordinador/a de calidad	Ninguno	
5	HGPT-DGCA-SGC-R-03	1	Aprobado DGCA	Registro de plan de capacitación	Digital Impreso	Coordinador/a de calidad	Ninguno	
6	HGPT-DGCA-SGC-R-04	1	Aprobado DGCA	Registro de competencia personal	Digital Impreso	Coordinador/a de calidad	Ninguno	
7	HGPT-DGCA-SGC-R-05	1	Aprobado DGCA	Registro de planificación y control operacional	Digital Impreso	Coordinador de calidad	Ninguno	

Tabla 34.- Lista maestra de documentos de la DGCA (continuación 1).

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-07
		REVISIÓN:	0.0
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	2/6

Archivadores UGC								
8	HGPT-DGCA-SGC-R-06	1	Aprobado DGCA	Registro de Seguimiento y Medición de Requerimientos	Digital Impreso	Coordinador/a de calidad	Ninguno	Archivadores UGC
9	HGPT-DGCA-SGC-R-07	1	Aprobado DGCA	Lista maestra	Digital Impreso	Coordinador/a de calidad	Ninguno	
10	HGPT-DGCA-SGC-R-08	1	Aprobado DGCA	Registro de mantenimiento de equipos	Digital Impreso	Coordinador/a de calidad	Ninguno	
11	HGPT-DGCA-SGC-R-09	1	Aprobado DGCA	Registro de asistencia y capacitación	Digital Impreso	Coordinador/a de calidad	Ninguno	
12	HGPT-DGCA-SGC-R-10	1	Aprobado DGCA	Registro de Requisitos para los Clientes	Digital Impreso	Secretaría ejecutiva	Ninguno	
13	HGPT-DGCA-SGC-R-11	1	Aprobado DGCA	Registro de cambios de requisitos del servicio ofertado	Digital Impreso	Coordinador/a de calidad	Ninguno	
14	HGPT-DGCA-SGC-R-12	1	Aprobado DGCA	Registro de Planificación del diseño y desarrollo	Digital Impreso	Coordinador/a de calidad	Ninguno	

Tabla 34.- Lista maestra de documentos de la DGCA (continuación 2).

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-07
		REVISIÓN:	0.0
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	3/6

15	HGPT-DGCA-SGC-R-13	1	Aprobado DGCA	Registro de entradas para el diseño y desarrollo	Digital Impreso	Coordinador de calidad	Ninguno	Archivadores de UGC
16	HGPT-DGCA-SGC-R-14	1	Aprobado DGCA	Registro para el control del diseño y desarrollo del servicio	Digital Impreso	Coordinador de calidad	Ninguno	
17	HGPT-DGCA-SGC-R-15	1	Aprobado DGCA	Registro de salidas del diseño y desarrollo de nuevos servicios	Digital Impreso	Coordinador de calidad	Ninguno	
18	HGPT-DGCA-SGC-R-16	1	Aprobado DGCA	Registro de control del diseño y desarrollo del servicio	Digital Impreso	Coordinador de calidad	Ninguno	
19	HGPT-DGCA-SGC-R-17	1	Aprobado DGCA	Registro de identificación y trazabilidad de los servicios	Digital Impreso	Coordinador de calidad	Ninguno	
20	HGPT-DGCA-SGC-R-18	1	Aprobado DGCA	Registro de servicios brindados	Digital Impreso	Coordinador de calidad	Ninguno	
21	HGPT-DGCA-SGC-R-19	1	Aprobado DGCA	Registro del servicio no conforme	Digital Impreso	Coordinador de calidad	Ninguno	

Tabla 34.- Lista maestra de documentos de la DGCA (continuación 3).

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-07
		REVISIÓN:	0.0
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	4/6

22	HGPT-DGCA-SGC-R-20	1	Aprobado DGCA	Registro de indicadores de gestión y objetivos estratégicos	Digital Impreso	Coordinador de calidad	Ninguno	Archivadores de UGC
23	HGPT-DGCA-SGC-R-21	1	Aprobado DGCA	Registro de calificación y selección de auditores	Digital Impreso	Coordinador de calidad	Ninguno	
24	HGPT-DGCA-SGC-R-22	1	Aprobado DGCA	Registro de planificación anual de auditorías internas	Digital Impreso	Coordinador de calidad Director Equipo auditor	Ninguno	Archivadores del equipo auditor
25	HGPT-DGCA-SGC-R-23	1	Aprobado DGCA	Programa de auditorías internas	Digital Impreso	Equipo auditor	Ninguno	
26	HGPT-DGCA-SGC-R-24	1	Aprobado DGCA	Registro de verificación de criterios de auditorías	Digital Impreso	Equipo auditor	Ninguno	
27	HGPT-DGCA-SGC-R-25	1	Aprobado DGCA	Registro de informe final de la auditoría interna	Digital Impreso	Equipo auditor	Ninguno	
28	HGPT-DGCA-SGC-R-26	1	Aprobado DGCA	Registro de convocatoria a revisión del SGC	Digital Impreso	Equipo auditor	Ninguno	

Tabla 34.- Lista maestra de documentos de la DGCA (continuación 4).

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-07
		REVISIÓN:	0.0
	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	5/6

29	HGPT-DGCA-SGC-R-27	1	Aprobado DGCA	Registro de resultados obtenidos de la revisión	Digital Impreso	Equipo auditor	Ninguno	Archivadores del equipo auditor
30	HGPT-DGCA-SGC-R-28	1	Aprobado DGCA	Registro del análisis de las no conformidades del servicio	Digital Impreso	Coordinador de calidad	Ninguno	Archivadores de la UGC
31	HGPT-DGCA-SGC-R-29	1	Aprobado DGCA	Registro de las acciones de mejora de no conformidades	Digital Impreso	Coordinador de calidad	Ninguno	
32	HGPT-DGCA-SGC-R-30	1	Aprobado DGCA	Registro de inspección	Digital Impreso	Secretaría ejecutiva	Ninguno	Archivadores de la DGCA
33	HGPT-DGCA-SGC-R-31	1	Aprobado DGCA	Registro de seguimiento	Digital	Todos/as técnicos/as – coordinador/es de las unidades	Ninguno	
34	HGPT-DGCA-SGC-R-32	1	Aprobado DGCA	Registro de pago	Digital Impreso	Secretaría ejecutiva	Ninguno	
35	HGPT-DGCA-SGC-R-33	1	Aprobado DGCA	Registro de notificación ambiental	Digital Impreso	Todos/as técnicos/as – coordinador/es de las unidades	Ninguno	

Tabla 34.- Lista maestra de documentos de la DGCA (continuación 5).

		REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL				CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-07		
		LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS				REVISIÓN:	0.0		
						FECHA:	18/11/2019		
						PÁGINA:	6/6		
36	HGPT-DGCA-SGC-R-34	1	Aprobado DGCA	Registro de plan de manejo ambiental	Digital Impreso	Técnicos/as DGCA	Ninguno	Archivadores DGCA	
37	HGPT-DGCA-SGC-R-35	1	Aprobado DGCA	Registro de reunión	Digital Impreso	Coordinadores de calidad Técnicos/as de la DGCA	Ninguno		
38	HGPT-DGCA-SGC-R-36	1	Aprobado DGCA	Registro de pólizas y garantías de fiel cumplimiento del plan de manejo ambiental	Digital Impreso	Abogado/s DGCA	Ninguno	Archivadores UDA	
39	HGPT-DGCA-SGC-R-37	1	Aprobado DGCA	Registro al cumplimiento de las actividades según el poa	Digital Impreso	Coordinador/a de UPA	Ninguno	Archivadores UPA	
40	HGPT-DGCA-SGC-R-38	1	Aprobado DGCA	Registro de requerimientos	Digital Impreso	Tecnico/as de todas las unidades	Ninguno	Archivadores DGCA	
41	HGPT-DGCA-SGC-R-39	1	Aprobado DGCA	Registro de planificación de cambios	Digital Impreso	Coordinador de calidad	Ninguno	Archivadores de UGC	



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE
ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL(ESIA)**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P- URAE -01

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Evaluar si los EsIA presentados por los operadores de proyectos, obras y/o actividades de medio y alto impacto y riesgo ambiental cumplen con los criterios técnicos y normativos para su aprobación y consecuente obtención de la Licencia Ambiental.

2. ALCANCE

Para realizar el procedimiento de evaluación de los Estudios de Impacto Ambiental, empieza desde que el operador o cliente entrega el EsIA de los proyectos, obras y/o actividades de medio y alto impacto y riesgo ambiental, hasta la emisión de la Licencia Ambiental.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

MARCO LEGAL	OBJETO
1 Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico.
2 Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay.
3 Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento Del Agua, Registro Oficial No. 305 de 06 de agosto de 2014.	El objeto de la presente Ley es garantizar el derecho humano al agua así como regular y controlar la autorización, gestión, preservación, conservación, restauración, de los recursos hídricos, uso y aprovechamiento del agua, la gestión integral y su recuperación, en sus distintas fases, formas y estados físicos.
6 Decreto 1040 Reglamento de participación establecida en Ley de Gestión Ambiental, Registro Oficial 332 de 08 de mayo de 2008.	Expedir el Reglamento de Aplicación de los Mecanismos de Participación Social establecidos en la Ley de Gestión Ambiental.
7 Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015.	Instructivo al Reglamento de Aplicación de los Mecanismos de Participación Social establecido en el Decreto Ejecutivo No.1040
8 Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 de 4 de mayo de 2015.	Reforma el Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente
9 Acuerdo 83-B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015.	Reformar el libro IX del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente. Pagos por servicios administrativos de Regularización, Control y Seguimiento.
10 Acuerdo No. 013 del Ministerio del Ambiente, emitido el 14 de febrero de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.

4. DEFINICIONES

- **Estudio de Impacto Ambiental. (EsIA)** - Es un documento que describe pormenorizadamente las características de un proyecto o actividad que se pretende realizar o modificar. Un estudio de impacto ambiental debe proporcionar antecedentes fundados para la predicción, identificación, e interpretación de su impacto ambiental y describir la o las acciones que ejecutará para impedir o minimizar sus efectos significativamente adversos.
- **Póliza o Garantía de Fiel Cumplimiento de Plan de Manejo Ambiental (GFCPMA).** - Póliza o Garantía equivalente al cien por ciento (100%) del costo del Plan de Manejo Ambiental, para enfrentar posibles incumplimientos al mismo, relacionadas con la ejecución de la actividad o proyecto licenciado, cuyo endoso deberá ser a favor de la Autoridad Ambiental Competente. No es aplicable a empresas públicas.
- **Licencia Ambiental (LA).** - Es el permiso ambiental otorgado por la Autoridad Ambiental Competente a través del SUIA, siendo de carácter obligatorio para aquellos proyectos, obras o actividades considerados de medio o alto impacto y riesgo ambiental. El Sujeto de control deberá cumplir con las obligaciones que se desprendan del permiso ambiental otorgado.
- **Proceso de Participación Social (PPC).** - Proceso mediante el cual se informa a la población sobre la posible realización de actividades y/o proyectos, así como sobre los posibles impactos socio ambientales esperados y la pertinencia de las acciones a tomar, con la finalidad de recoger sus opiniones y observaciones, e incorporar en los Estudios Ambientales, aquellas que sean técnica y económicamente viables.
- **Resolución.** - Documento mediante el cual la Autoridad Ambiental Competente notifica a los sujetos de control de los proyectos, obras o actividades la emisión de la licencia ambiental, en la que se detalla las condiciones a las que se someterá, durante todas las fases del mismo, así como las facultades legales y reglamentarias para su operación.

5. RESPONSABLES

- **Coordinador/a URA:** Es el/la encargado/a de llenar la matriz de seguimiento.
- **Técnico/a URA:** Es el encargado de realizar la respectiva visita técnica, para determinar que EsIA cumple con criterios técnicos y normativos, incorporando el proceso de participación ciudadana aprobado y luego emite el pronunciamiento favorable al EsIA, SI cumple con criterios técnicos y normativos.
- **Técnico/a Dirección Financiera (DF):** Se encarga de verificar la tasa cancelada y validez de la póliza o GFCPMA cumple o no cumple con los criterios legales.
- **Abogado:** Encargado de emitir la Licencia Ambiental en base al cumplimiento de los criterios legales establecidos.

6. DESARROLLO

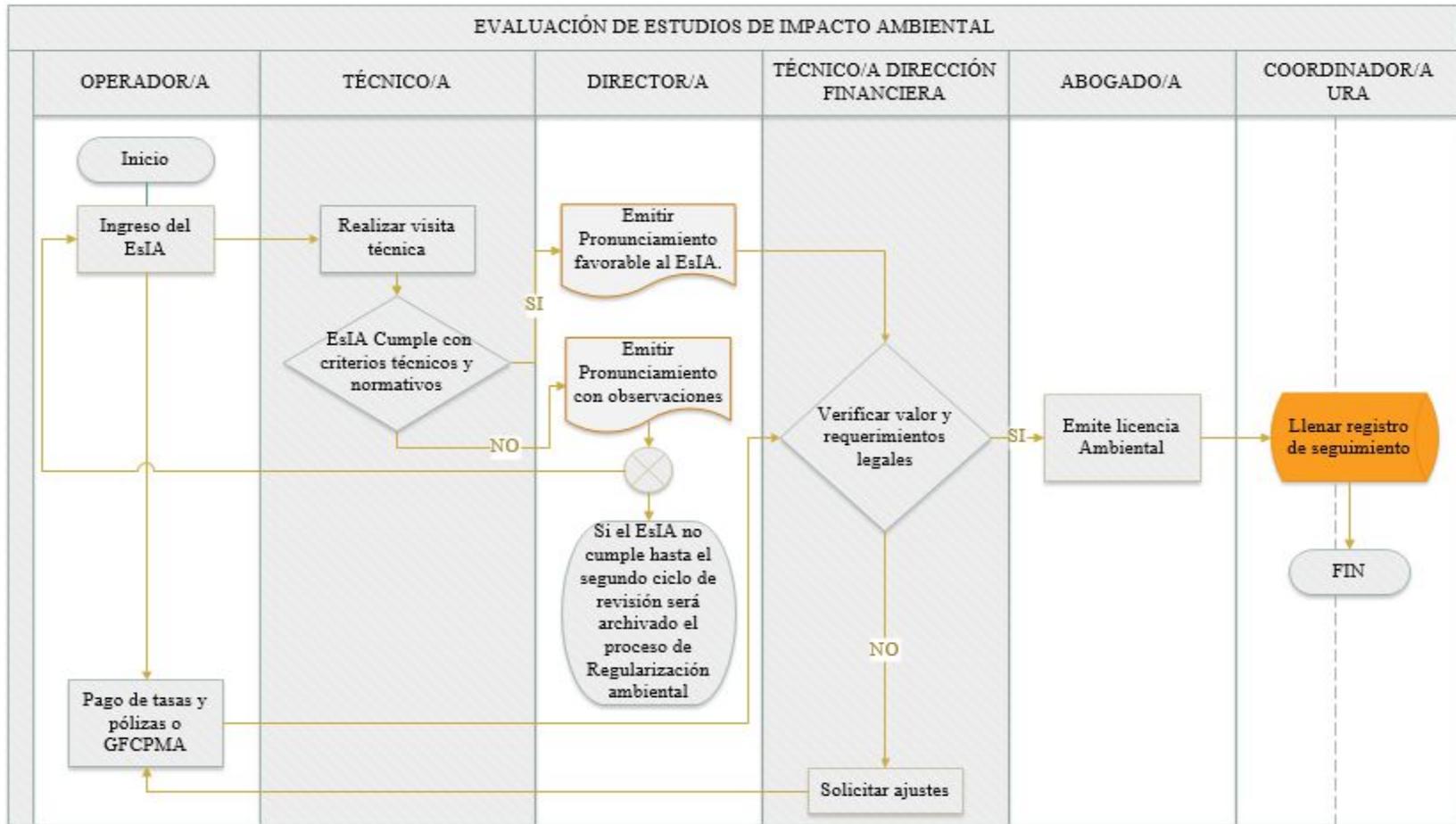
IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO		EVALUACIÓN DE ESTUDIOS DE IMPACTO AMBIENTAL			Código: HGPT-DGCA-SGC-P- URAE -01 Versión: 01 Fecha: 19/11/2019	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Operador	EsIA	1. Evaluar el EsIA	1.1. Reasignar borrador de EsIA.	Director/a	Trámite reasignado	Técnico/a
			1.2. Realizar visita técnica.	Técnico/a	Registro de inspección (HGPT-DGCA-SGC-R-30)	Técnico/a
			1.3. Determinar que EsIA cumple con criterios técnicos y normativos ¹ .	Técnico/a	Informe (Anexo 26)	Director/a
			1.4. Incorporar al proceso el PPC aprobado ² .	Técnico/a	Memorando (Anexo 27) Oficio (Anexo 28)	Operador
			1.5. Emitir Pronunciamiento favorable al EsIA, SI cumple con criterios técnicos y normativos.	Técnico/a Director/a		
Técnico/a social	PPS aprobado					
Técnico/a	Informe					
Pago de tasas y Póliza o GFCPMA	Operador	2. Verificar tasa cancelada y validez de la póliza o GFCPMA	2.1. Verificar valor.	Técnico/a DF	Memorando (Anexo 27) Oficio (Anexos 28)	DF Técnico/a
			2.2. Verificar si póliza o garantía cumple con requerimientos legales.	Tesorero/a	Póliza o garantía verificada	Operador

¹ Si el EsIA no cumple hasta el segundo ciclo de revisión será archivado el proceso de regularización ambiental (Anexos 3, 4, 5, 6).

²El PPC proviene del Subproceso: Evaluación del Proceso de Participación Ciudadana

			2.3. Solicitar ajustes cuando no cumple con requerimientos legales.		Observaciones a través de SUIA	
		3. Emitir LA	3.1. Elaborar Resolución y LA	Abogado/a Director/a Prefecto/a	Memorando (Anexo 27) Oficio (Anexo 28) Resolución (Anexo 29) LA (Anexo 30)	Operador
Coordinador/a URA	Matriz de seguimiento	4. Llenar el registro de seguimiento		Coordinador/a	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Coordinador/a
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS			AMBIENTALES	
Técnicos/as de la DGCA		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.			Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA				NORMAS ISO	OTRO
-	<ul style="list-style-type: none"> - Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017. - Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015. - Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015. - Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019. - Decreto 1040 Reglamento de participación establecida en Ley de Gestión Ambiental, Registro Oficial 332 de 08 de mayo de 2008. - Acuerdo No. 83 B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015. 				-	-

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Nº	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Responsable de medición	Fuente de la medición	Frecuencia de medición
1	100%	No. LA emitidas/No. EsIA aprobados	Porcentaje	Abogado/a DGCA	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Nelly Altamirano	Técnica DGCA-URA Coordinación	
Ing. Gabriela Ramos	Técnica DGCA-URA	
Abg. Juan Sánchez	Abogado	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de inspección (HGPT-DGCA-SGC-R-30)
- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de informe (Anexo 26)
- Modelo de memorando (Anexo 27)
- Modelo de oficio (Anexo 28)
- Modelo de resolución (Anexo 29)
- Modelo de Licencia Ambiental (Anexo 30)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL**

DGCA

**PROCEDIMIENTO DE
EVALUACIÓN DE PROCESO DE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA (PPC)**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-P-URAE-02

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Evaluar si los PPC presentados por los operadores de proyectos, obras y/o actividades de medio y alto impacto y riesgo ambiental cumplen con los criterios técnicos y normativos para su aprobación.

2. ALCANCE

Para realizar el procedimiento de evaluación del proceso de participación ciudadana, empieza por enviar el informe de visita previa por parte del facilitador, hasta la emisión del pronunciamiento con observaciones o rechazo si el informe NO cumple con criterios técnicos y normativos.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

	MARCO LEGAL	OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada
2	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay.
3	Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento Del Agua, Registro Oficial No. 305 de 06 de agosto de 2014.	El objeto de la presente Ley es garantizar el derecho humano al agua, así como regular y controlar la autorización, gestión, preservación, conservación, restauración, de los recursos hídricos, uso y aprovechamiento del agua, la gestión integral y su recuperación, en sus distintas fases, formas y estados físicos...
6	Decreto 1040 Reglamento de participación establecida en Ley de Gestión Ambiental, Registro Oficial 332 de 08 de mayo de 2008.	Expedir el Reglamento de Aplicación de los Mecanismos de Participación Social establecidos en la Ley de Gestión Ambiental.
7	Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015.	Instructivo al Reglamento de Aplicación de los Mecanismos de Participación Social establecido en el Decreto Ejecutivo No.1040
8	Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 de 4 de mayo de 2015.	Reforma el Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente
9	Acuerdo 83-B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015.	Reformar el libro IX del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente. Pagos por servicios administrativos de Regularización, Control y Seguimiento.
10	Acuerdo No. 013 del Ministerio del Ambiente, emitido el 14 de febrero de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.

4. DEFINICIONES

- **Estudio de Impacto Ambiental.** - Es un documento que describe pormenorizadamente las características de un proyecto o actividad que se pretende realizar o modificar. Un estudio de impacto ambiental debe proporcionar antecedentes fundados para la predicción, identificación, e interpretación de su impacto ambiental y describir la o las acciones que ejecutará para impedir o minimizar sus efectos significativamente adversos.
- **Facilitador.** - Profesionales acreditados y calificados por la Autoridad competente para la organización, conducción, registro, sistematización, análisis e interpretación de los Procesos de Participación Ciudadana.
- **Proceso de Participación Ciudadana.** - Proceso mediante el cual se informa a la población sobre la posible realización de actividades y/o proyectos, así como sobre los posibles impactos socioambientales esperados y la pertinencia de las acciones a tomar, con la finalidad de recoger sus opiniones y observaciones, e incorporar en los Estudios Ambientales, aquellas que sean técnica y económicamente viables.
- **Sistema Único de Información Ambiental (SUIA):** Es una aplicación WEB que sirve para la gestión de trámites y proyectos encaminados al control, registro, mantenimiento y preservación del medio ambiente, la cual está al servicio de toda la ciudadanía.
- **Ministerio del Ambiente (MAE):** es la autoridad ambiental del Ecuador, la cual se encarga de la gestión ambiental para hacer sustentable la biodiversidad, manteniendo y mejorando la calidad ambiental, además de promover el desarrollo sustentable y la justicia social, reconociendo al agua, suelo y aire como recursos naturales.

5. RESPONSABLES

- **Técnico/a URA:** Es el encargado de determinar que el informe cumple con criterios técnicos y normativos
- **Director/a:** Encargado de reasignar el informe para la evaluación del proceso de participación ciudadana, además de revisar la aprobación o rechazo del informe.

6. DESARROLLO

6. DESARROLLO						
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		EVALUACIÓN DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA			Código: HGPT-DGCA-P-URAE-02 Versión: 01 Fecha: 19-11-2019	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Facilitador	Informe de visita previa	5. Evaluar el informe de visita previa	5.1. Reasignar informe.	Directora	Trámite reasignado	Técnica
			5.2. Determinar que el informe cumple con criterios técnicos y normativos.	Técnico/a	Memorando (Anexo 27)	Directora
			5.3. Emitir pronunciamiento con aceptación del Informe de Visita Previa, SI cumple con criterios técnicos y normativos.	Técnico/a Directora Prefecto/a	Oficio (Anexo 28)	Prefecto/a Operador
			5.4. Emitir pronunciamiento con observaciones a Informe de Visita Previa si no cumple con criterios técnicos y normativos.	Técnico/a Directora Prefecto/a	Oficio (Anexo 28)	Prefecto/a Operador
Operador	Informe de socialización del EsIA	6. Evaluar el informe de socializ	6.1. Reasignar informe.	Directora	Trámite reasignado	Técnica
			6.2. Determinar que el informe cumpla con	Técnico/a	Memorando (Anexo 27)	Directora

		a-ción del EsIA	criterios técnicos y normativos.			
			6.3. Emitir pronunciamiento con aprobación, SI cumple con criterios técnicos y normativos.	Técnico/a Director/a Prefecto/a	Oficio (Anexo 28)	Operador
			6.4. Emitir pronunciamiento con observaciones o rechazo si el informe NO cumple con criterios técnicos y normativos.	Técnico/a Director/a Prefecto/a	Oficio (Anexo 28) Registro seguimiento o (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Operador
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES		
Técnicos/as de la DGCA		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.		Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.		
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA				NORMAS ISO	OTRO
-	<p>Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017.</p> <p>Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.</p> <p>Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015.</p> <p>Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019.</p> <p>Decreto 1040 Reglamento de participación establecida en Ley de Gestión Ambiental, Registro Oficial 332 de 08 de mayo de 2008.</p> <p>Acuerdo No. 83 B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015.</p>				-	-

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. de PPC evaluados/No. de PPC ingresados	Porcentaje	Técnico/a URA	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Nelly Altamirano	Técnica DGCA-URA Coordinación	
Ing. Gabriela Ramos Dra. Mercedes López	Técnica DGCA-URA Técnica DP	
Abg. Juan Sánchez	Abogado	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de Memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL**

DGCA

**PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A
PAGOS**

CÓDIGO: HGPT-DGCA- P-URAE-03

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Promover y garantizar el pago de las tasas por servicios administrativos de regularización, control y seguimiento.

2. ALCANCE

El procedimiento de seguimiento a pagos, empieza desde que el operador entrega la ficha de pagos del proyecto, obra y/o actividad de bajo, medio y alto impacto y riesgo ambiental, hasta la verificación y seguimiento del pago.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

	MARCO LEGAL	OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada... Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.
2	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o <i>sumak kawsay</i> .
7	Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015.	Instructivo al Reglamento de Aplicación de los Mecanismos de Participación Social establecido en el Decreto Ejecutivo No.1040
8	Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 de 4 de mayo de 2015.	Reforma el Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente
9	Acuerdo 83-B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015.	Reformar el libro IX del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente. Pagos por servicios administrativos de Regularización, Control y Seguimiento.
10	Acuerdo No. 013 del Ministerio del Ambiente, emitido el 14 de febrero de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.

4. DEFINICIONES

- **Ficha de pagos.** - Ficha en la cual se registra el monto del pago por servicios administrativos de regularización, control y seguimiento, la cual debe realizar el operador del proyecto, obra y/o actividad según el proceso que realiza, las misma que es emitida en la DGCA y recibida en la Dirección Financiera en el área de Tesorería del HGPT para efectuar el cobro respectivo.

5. RESPONSABLES

- **Dirección Financiera-Tesorería:** Encargados de emitir ficha de pagos a los operadores del cualquier proyecto, obra y/o actividad.
- **Abogado/a:** Encargado remitir para análisis legal el listado de proyectos, obras y/o actividades que no han realizado el pago.
- **Director/a:** Responsable de revisar, verificar y aprobar las actividades realizadas para dar el seguimiento a pagos.

6. DESARROLLO

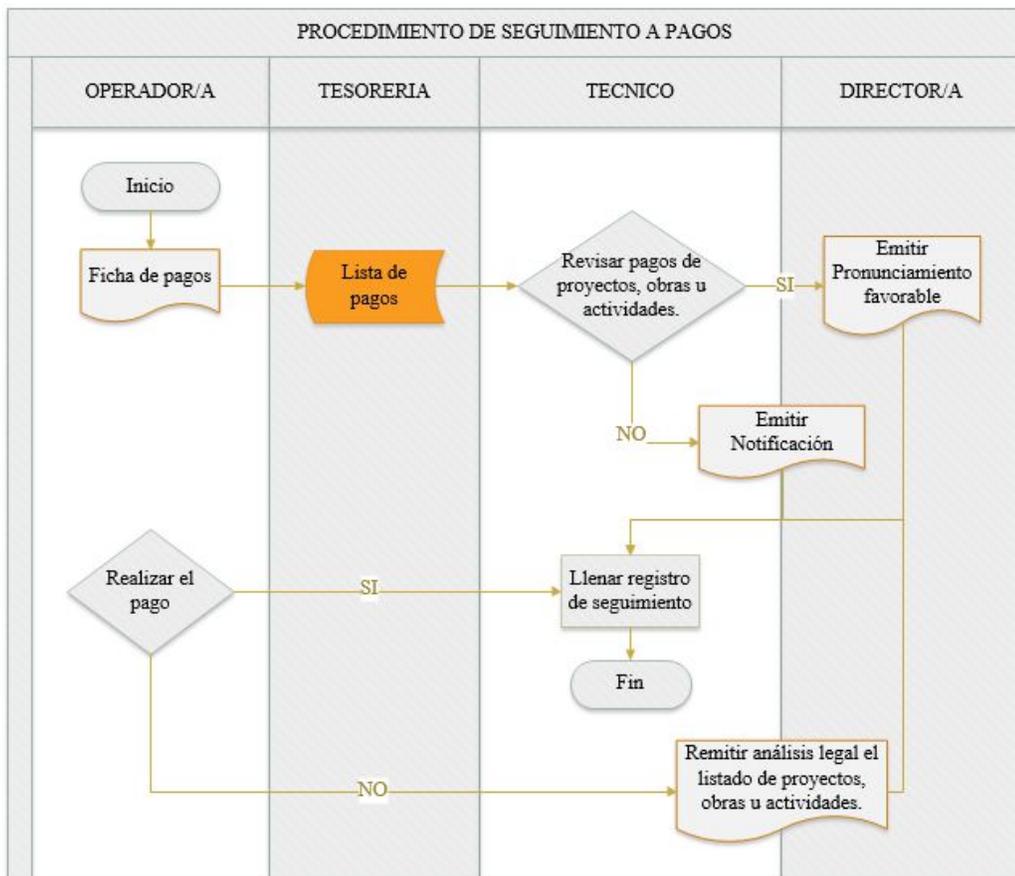
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		SEGUIMIENTO A PAGOS		Código: HGPT-DGCA-P-URAE-03 Versión: 01 Fecha: 19/11/2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDAS	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Operador	Ficha de pagos (Anexos I)	1. Registrar el pago en la registro de seguimiento.		Técnico/a	Registro de seguimiento de pagos actualizada (HGPT-DGCA-SGC-R-31) (HGPT-DGCA-SGC-R-32)	Técnico/a
Tesorería	Listado de pagos	2. Verificar pagos por proceso	2.1. Cruzar la información del listado de pagos de Tesorería con el registro de seguimiento de pagos.			
			2.2. Determinar proyectos, obras y/o actividades que no	Técnico/a	Registro de Seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Técnico/a

			realizan el pago.			
			2.3. Solicitar al operador la ejecución del pago ³ .	Técnico/ a Director/ a	Registro de pago (HGPT- DGCA- SGC-R-32)	Operador
			2.4. Remitir para análisis legal el listado de proyectos, obras y/o actividades que no han realizado el pago.	Técnico/ a Director/ a	Memorando (Anexo 27)	Abogado/a DGCA
URA	Registro de seguimiento de pagos actualizada	3.Revisar pagos	3.1. Revisar permanentemente	Técnico/ a URA - UCA	Registro revisado	Técnico /a URA - UCA
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES		
Técnicos/as de la DGCA		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.		Disponibilidad de espacios de trabajo <i>ergonómicamente</i> adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.		
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR		
INTERNA	EXTERNA			NORMAS ISO	OTRO	

³ Se oficia o notifica hasta 3 veces previo al paso a análisis legal; para proyectos de regularización oficia la URA, para procesos de control y seguimiento oficia la UCA.

	<p>Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017.</p> <p>Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.</p> <p>Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015.</p> <p>Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019.</p> <p>Decreto 1040 Reglamento de participación establecida en Ley de Gestión Ambiental, Registro Oficial 332 de 08 de mayo de 2008.</p> <p>Acuerdo No. 83 B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015.</p>	
--	--	--

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. pagos ejecutados/No. de Fichas de pago emitidas	Porcentaje	Técnico/a URA	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Nelly Altamirano	Técnica DGCA-URA Coordinación	
Ing. Gabriela Ramos	Técnica DGCA-URA	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTRO

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)
- Registro de pago (HGPT-DGCA-SGC-R-32)

ANEXOS

- Modelo de Memorando (ANEXO 27)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD

AMBIENTAL

DGCA

PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO

PARA LA REGULARIZACIÓN

AMBIENTAL

CÓDIGO: HGPT-DGCA-P- URAE-04

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Garantizar la obtención de los permisos ambientales por parte de los operadores de proyectos, obras y/o actividades de bajo, medio y alto impacto y riesgo ambiental que han iniciado procesos de regularización, además de promover la regularización de proyectos, obras y/o actividades de bajo, medio y alto impacto y riesgo ambiental que no han obtenido el permiso respectivo

2. ALCANCE

El presente procedimiento de seguimiento para la regularización ambiental, empieza desde que se provee los listados de proyectos, obras y/o actividades que no cuentan con permiso ambiental cuando dentro de sus acciones los identifican por parte de la Unidad de seguimiento y control ambiental, hasta remitir para análisis legal el listado de proyectos, obras y/o actividades que no han iniciado/avanzado el proceso de regularización

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

MARCO LEGAL		OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada... Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.
2	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay.
3	Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento Del Agua, Registro Oficial No. 305 de 06 de agosto de 2014.	El objeto de la presente Ley es garantizar el derecho humano al agua así como regular y controlar la autorización, gestión, preservación, conservación, restauración, de los recursos hídricos, uso y aprovechamiento del agua, la gestión integral y su recuperación, en sus distintas fases, formas y estados físicos...
6	Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015.	Instructivo al Reglamento de Aplicación de los Mecanismos de Participación Social establecido en el Decreto Ejecutivo No.1040
7	Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 de 4 de mayo de 2015.	Reforma el Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente
8	Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente.

4. DEFINICIONES

- **Envío a análisis legal.** - Acción de remitir al abogado de la DGCA (UDA) el listado de proyectos, obras y/o actividades que presentan incumplimientos o presunción de incumplimientos a la normativa, al Plan de Manejo Ambiental, al Plan de Acción y/o a disposiciones dadas por la Autoridad Ambiental de Aplicación responsable, para el correspondiente análisis que derive o no en el inicio de proceso administrativo sancionatorio.
- **Estado de regularización.** - Es la fase en la cual se encuentra el proceso de regularización de un proyecto, obras y/o actividad que está obligado a obtener un permiso ambiental.
- **Licencia Ambiental (LA).** - Es el permiso ambiental otorgado por la Autoridad Ambiental Competente a través del SUIA, siendo de carácter obligatorio para aquellos proyectos, obras o actividades considerados de medio o alto impacto y riesgo ambiental. El Sujeto de control deberá cumplir con las obligaciones que se desprendan del permiso ambiental otorgado.
- **Registro Ambiental (RA).** - Es el permiso ambiental obligatorio que otorga la Autoridad Ambiental Competente, en el que se certifica que el promotor ha cumplido con el proceso de regularización de su proyecto, obra o actividad.
- **Regularización ambiental.** - Es el proceso mediante el cual el promotor de un proyecto, obra o actividad, presenta ante la Autoridad Ambiental la información sistematizada que permite oficializar los impactos socio-ambientales que su proyecto, obra o actividad genera, y busca definir las acciones de gestión de esos impactos bajo los parámetros establecidos en la legislación ambiental aplicable.

5. RESPONSABLES

- **Técnico/a UCA:** Es el encargado de realizar el seguimiento al estado de regularización de proyectos, obras y/o actividades.
- **Director/a:** Es el encargado de revisar y aprobar las actividades realizadas en el procedimiento.

6. DESARROLLO

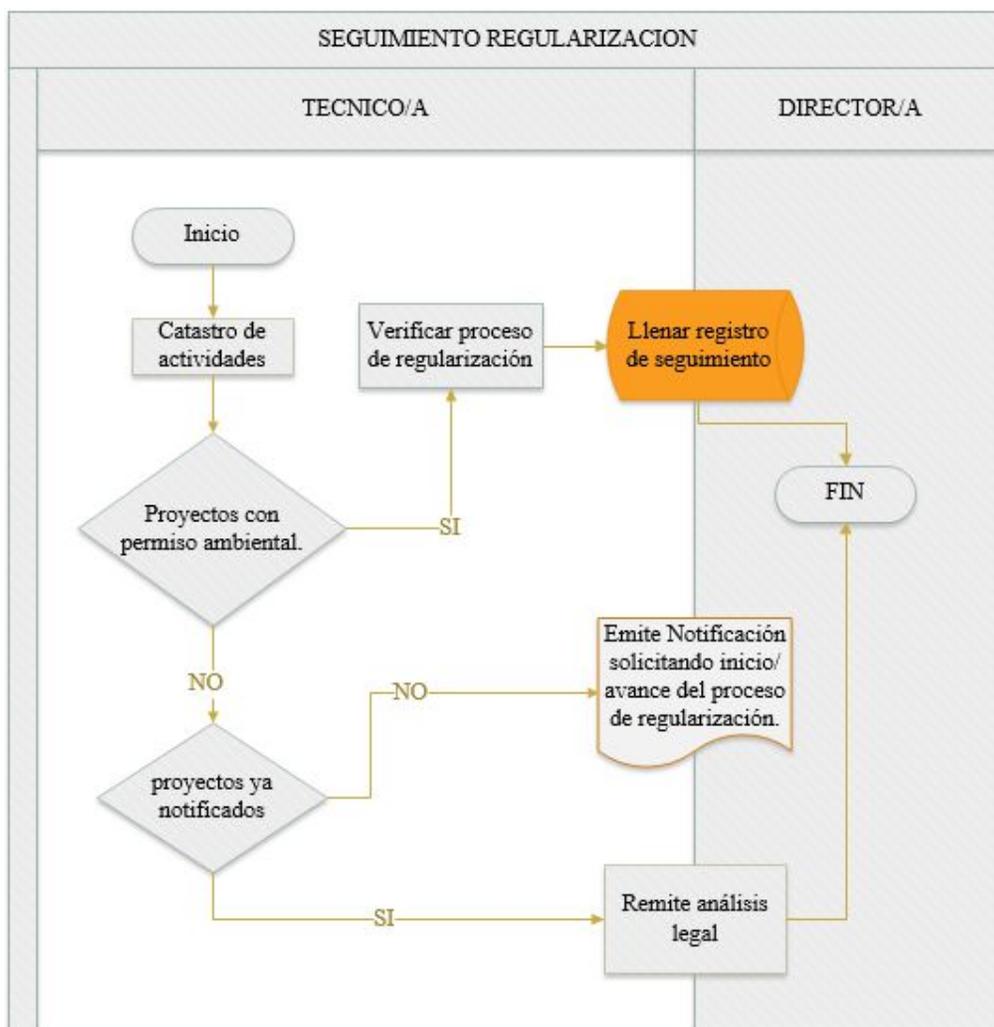
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		SEGUIMIENTO PARA LA REGULARIZACIÓN AMBIENTAL			Código: HGPT-DGCA-P- URAE-04 Versión: 01 Fecha: 20/11/2019	
PROVE-EDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
URA UCA ⁴	Catastro de actividades (Anexo 1) Registro de seguimiento (Anexo 2)	1. Realizar el seguimiento al estado de regularización de proyectos, obras y/o actividades	1.1. Revisar el catastro e identificar proyectos que se encuentran en proceso de regularización, o no cuentan con permiso ambiental.	Técnico/a	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Técnico/a
			1.2. Solicitar el inicio/avance del proceso de regularización ⁵ según sea el caso.	Técnico/a Director/a	Registro de Notificación ambiental (HGPT-DGCA-SGC-R-33)	Operador
			1.3. Verificar el inicio/avance del proceso de regularización.	Técnico/a	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Técnico/a
			1.4. Remitir para análisis legal el listado de proyectos,	Técnico/a Director/a	Registro de seguimiento	Abogado/a DGCA

⁴ La UCA provee de listados de proyectos, obras y/o actividades que no cuentan con permiso ambiental cuando dentro de sus acciones los identifican.

⁵ Se oficia o notifica hasta 3 veces previo al paso a análisis legal.

			obras y/o actividades que no han iniciado/avanzado el proceso de regularización.		(HGPT-DGCA-SGC-R-31) Memorando (Anexo 27)	
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS			AMBIENTALES	
Técnicos/as de la DGCA		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.			Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA				NORMAS ISO	OTRO
-	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017. Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015. Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015. Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019.				-	-

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. de RA emitidos/No. de procesos de obtención de RA bajo seguimiento	Porcentaje	Técnico/a URA	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual
2	100%	No. de LA emitidas/No. de procesos de obtención del bajo seguimiento	Porcentaje	Abogado/a DGCA	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Nelly Altamirano	Técnica DGCA-URA Coordinación	
Ing. Gabriela Ramos	Técnica DGCA-URA	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)
- Registro de notificación ambiental (HGPT-DGCA-SGC-R-33)

ANEXOS

- Modelo de memorando (ANEXOS 27)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE
REGULARIZACIÓN AMBIENTAL
INTERNA DE PROYECTOS, OBRAS Y/O
ACTIVIDADES HGPT**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-P-URAI-05

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Cumplir con la normativa ambiental nacional vigente sobre la regularización y categorización ambiental de los proyectos, obras y/o actividades ejecutados en la Provincia de Tungurahua por el H. Gobierno Provincial de Tungurahua.

2. ALCANCE

El procedimiento de regularización ambiental interna Proyectos, obras y/o actividades impacto y riesgo ambiental no significativo, bajo, medio y alto empieza desde el requerimiento de las direcciones del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, hasta la emisión del Certificado Ambiental, Registro Ambiental, Licencia Ambiental.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

	MARCO LEGAL	OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada... Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.
2	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay.
3	Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento Del Agua, Registro Oficial No. 305 de 06 de agosto de 2014.	El objeto de la presente Ley es garantizar el derecho humano al agua así como regular y controlar la autorización, gestión, preservación, conservación, restauración, de los recursos hídricos, uso y aprovechamiento del agua, la gestión integral y su recuperación, en sus distintas fases, formas y estados físicos...
6	Decreto 1040 Reglamento de participación establecida en Ley de Gestión Ambiental, Registro Oficial 332 de 08 de mayo de 2008.	Expedir el Reglamento de Aplicación de los Mecanismos de Participación Social establecidos en la Ley de Gestión Ambiental.
7	Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015.	Instructivo al Reglamento de Aplicación de los Mecanismos de Participación Social establecido en el Decreto Ejecutivo No.1040
8	Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 de 4 de mayo de 2015.	Reforma el Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente
9	Acuerdo 83-B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015.	Reformar el libro IX del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente. Pagos por servicios administrativos de Regularización, Control y Seguimiento.
10	Acuerdo No. 013 del Ministerio del Ambiente, emitido el 14 de febrero de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.

4. DEFINICIONES

- **Certificado Ambiental (CA).** - Certificado ambiental emitido por la Autoridad Ambiental Competente en los casos de proyectos, obras o actividades con impacto ambiental no significativo, mismos que no conllevan la obligación de regularizarse. Los operadores de este tipo de actividades observarán las guías de buenas prácticas ambientales que la Autoridad Ambiental Nacional emita según el sector o la actividad; en lo que fuere aplicable.
- **Licencia Ambiental (LA).** - Es el permiso ambiental otorgado por la Autoridad Ambiental Competente a través del SUIA, siendo de carácter obligatorio para aquellos proyectos, obras o actividades considerados de medio o alto impacto y riesgo ambiental. El Sujeto de control deberá cumplir con las obligaciones que se desprendan del permiso ambiental otorgado.
- **Registro Ambiental (RA).** - Es el permiso ambiental obligatorio que otorga la Autoridad Ambiental Competente, en el que se certifica que el promotor ha cumplido con el proceso de regularización de su proyecto, obra o actividad.
- **Regularización ambiental.** - Es el proceso mediante el cual el promotor de un proyecto, obra o actividad, presenta ante la Autoridad Ambiental la información sistematizada que permite oficializar los impactos socio-ambientales que su proyecto, obra o actividad genera, y busca definir las acciones de gestión de esos impactos bajo los parámetros establecidos en la legislación ambiental aplicable.

5. RESPONSABLES

- **Técnico/a URA:** Es el encargado/a de revisar la información recibida, además de verificar la categoría, para ingresar al Sistema Único de Información Ambiental, para luego remitir un pronunciamiento de favorable o de rechazo.
- **Director/a:** Es el encargado/a de reasignar la documentación a los coordinadores de las unidades dependiendo del asunto, además de revisar y aprobar la documentación saliente respecto a la regularización ambiental interna.

6. DESARROLLO

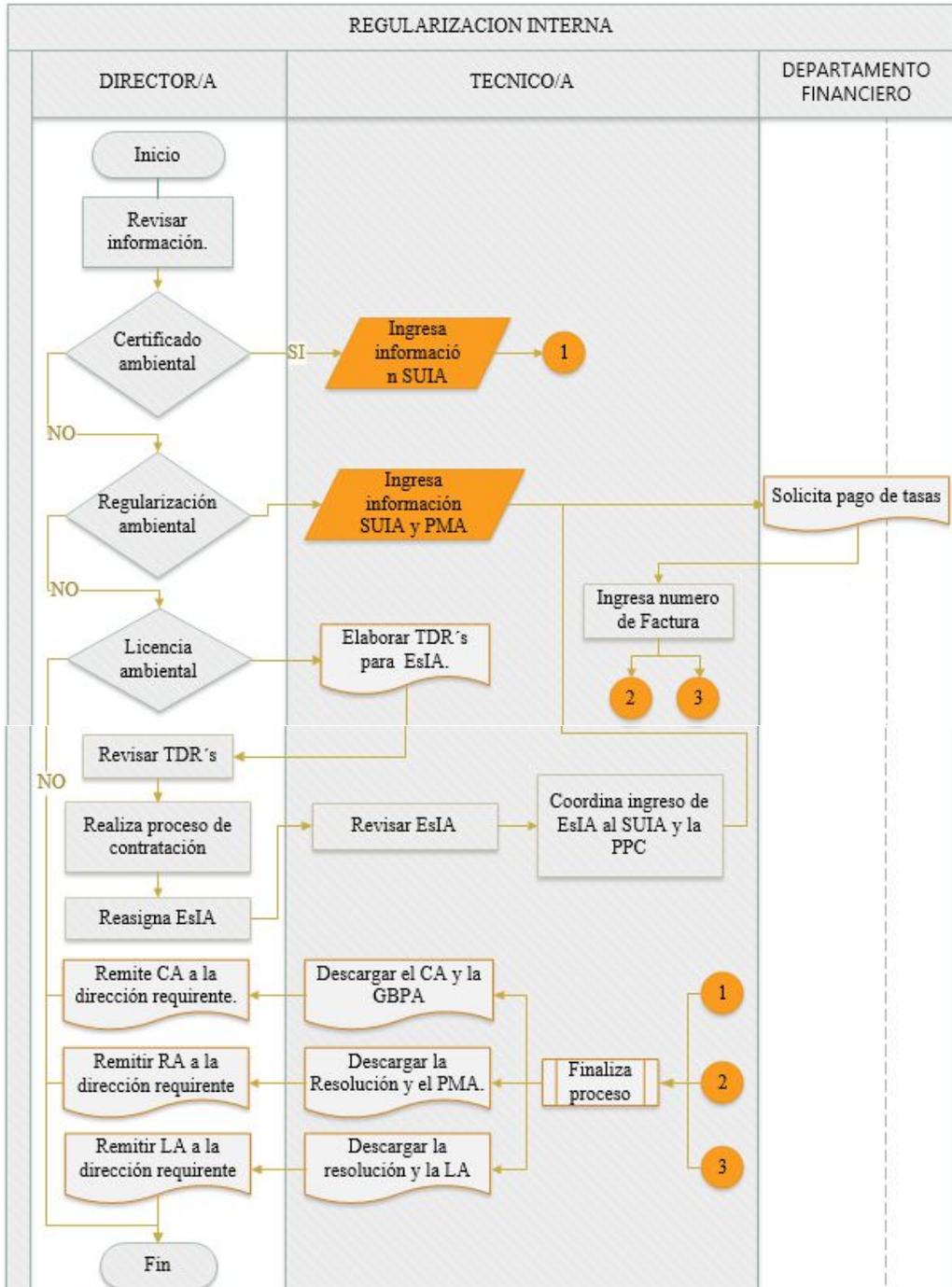
REGULARIZACIÓN INTERNA DE PROYECTOS, OBRAS Y/O ACTIVIDADES HGPT (Regularización interna)						
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		REGULARIZACIÓN INTERNA DE PROYECTOS, OBRAS Y/O ACTIVIDADES HGPT (Regularización interna)			Código: HGPT-DGCA-P-URAI-05 Versión: 01 Fecha: 19/11/2019	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
	A	PLANEAR	HACER			
ACTIVIDADES DE IMPACTO Y RIESGO AMBIENTAL NO SIGNIFICATIVO – Certificado Ambiental						
Direcciones HGPT	Requerimiento	1. Obtener Certificado Ambiental	1.1. Reasignar trámite.	Director/a	Trámite reasignado	Técnico/a
			1.2. Revisar información recibida.	Técnico/a	Información revisada	Técnico/a
			1.3. Verificar la categoría.	Técnico/a	Categoría seleccionada	Técnico/a
			1.4. Ingresar la información al SUIA y finalizar el proceso.	Técnico/a	Proceso finalizado	Director/a
			1.5. Descargar el CA y la GBPA.	Técnico/a	Certificado Ambiental (Anexo 34) GBPA (Anexo 35)	DGCA
			1.6. Remitir CA a la Dirección requirente.	Técnico/a Director/a	Memorando (Anexo 27) Oficio (Anexo 28)	Dirección requirente
ACTIVIDADES DE BAJO IMPACTO Y RIESGO AMBIENTAL – Registro Ambiental						
Direcciones HGPT	Requerimiento	2. Ingresar información al SUIA	2.1. Reasignar trámite.	Director/a	Trámite reasignado	Técnico/a
			2.2. Revisar información recibida.	Técnico/a	Información revisada	Técnico/a
			2.3. Verificar la categoría.	Técnico/a	Categoría seleccionada	Técnico/a

			2.4. Ingresar la información al SUIA (incluye ingreso de PMA).	Técnico/a	Información ingresada	Técnico/a
			2.5. Solicitar a DF realizar el pago de tasas.	Técnico/a	Memorando (<i>Anexo 27</i>) Oficio (<i>Anexo 28</i>)	DF
DF	Pago de tasas al MAE	3. Obtener Registro Ambiental	3.1. Ingresar el número de factura y finalizar el proceso.	Técnico/a	Proceso finalizado	Director/a DGCA
			3.2. Descargar la Resolución y el PMA.	Técnico/a	Registro PMA (<i>HGPT-DGCA-SGC-R-34</i>)	Dirección requirente
			3.3. Remitir RA a la Dirección requirente.	Técnico/a Director/a	Memorando (<i>Anexo 27</i>) Oficio (<i>Anexo 28</i>)	
ACTIVIDADES DE MEDIO Y ALTO IMPACTO AMBIENTAL – Licencia Ambiental						
Direcciones HGPT	Requerimiento	4. Preparar TDR's	4.1. Reasignar trámite.	Director/a	Trámite reasignado	Técnico/a
			4.2. Revisar información recibida.	Técnico/a	Información revisada	Técnico/a
			4.3. Verificar la categoría.	Técnico/a	Categoría seleccionada	Técnico/a
			4.4. Elaborar TDR's para contratación EsIA.	Técnico/a	TDR's Elaborados	Director/a Prefecto/a
			4.5. Revisar TDR's y realizar el	Director/a	Contrato con consultor/a	HGPT

			proceso de contratación respectivo.	Prefecto/a	ambiental calificado/a	
Consultor/a ambiental calificado/a Facilitador/a	EsIA PPC	5. Obtener Licencia Ambiental	5.1. Reasignar EsIA.	Director/a	EsIA reasignado	Técnico/a
			5.2. Revisar EsIA		EsIA revisado	Director/a
			5.3. Coordinar con consultor/a el ingreso del EsIA al SUIA y la consecución del proceso de regularización, incluye el PPC.	Técnico/a		
			5.4. Coordinar con el Facilitador Ambiental la realización del PPC.		Memorando (Anexo 27)	Director/a Prefecto/a
			5.5. Realizar el seguimiento al proceso de obtención de la LA hasta su emisión.			
			5.6. Solicitar a DF realizar el pago de	Técnico/a	Memorando Oficio	DF

			tasas (PPC, LA)				
			5.7.Finalizar el proceso.	Técnico/a	Proceso finalizado	Dirección requerente	
			5.8.Descargar la Resolución y la Licencia Ambiental	Técnico/a	Resolución/LA		
MAE	LA Resolución		5.9.Remitir LA a la Dirección requerente.	Técnico/a Director/a	Oficio (Anexo 28) Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)		
HUMANOS		FÍSICOS TENOLOGICOS			AMBIENTALES		
Técnicos/as de la DGCA		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.			Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.		
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR		
INTERNA	EXTERNA				NORMAS ISO	OTRO	
-	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017. Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015. Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015. Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019. Decreto 1040 Reglamento de participación establecida en Ley de Gestión Ambiental, Registro Oficial 332 de 08 de mayo de 2008. Acuerdo No. 83 B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015.				-	-	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. de actividades regularizadas/No. requerimientos de regularización de actividades	Porcentaje	Técnico/a URA	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Nelly Altamirano	Técnica DGCA-URA Coordinación	
Ing. Gabriela Ramos	Técnica DGCA-URA	
Ing. Sofía Núñez	Técnica DGCA-URA	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTRO

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)
- Registro de Plan de manejo ambiental (HGPT-DGCA-SGC-R-34)

ANEXOS

- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)
- Modelo de guía de buenas prácticas ambientales (ANEXO 35)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD

AMBIENTAL

DGCA

**PROCEDIMIENTO DE
CONTROL Y SEGUIMIENTO
AMBIENTAL INTERNO DE
PROYECTOS, OBRAS Y/O ACTIVIDADES
HGPT**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-P- URAI -06

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las Guías de Buenas Prácticas Ambientales (GBPA), Plan de manejo ambiental(PMA), normativa ambiental, disposiciones dadas por la Autoridad Ambiental competente y obligaciones establecidas en los certificados y permisos ambientales correspondientes a los proyectos, obras y/o actividades que ejecuta el HGPT.

2. ALCANCE

El procedimiento de control y seguimiento ambiental interno, empieza desde el requerimiento de revisión de informes de las direcciones del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua y termina en la aprobación y registro en la matriz de seguimiento.

3. REFERENCIA NORMATIVA Y POLÍTICA

MARCO LEGAL		OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.
2	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay.
3	Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento Del Agua, Registro Oficial No. 305 de 06 de agosto de 2014.	El objeto de la presente Ley es garantizar el derecho humano al agua, así como regular y controlar la autorización, gestión, preservación, conservación, restauración, de los recursos hídricos, uso y aprovechamiento del agua, la gestión integral y su recuperación, en sus distintas fases, formas y estados físicos...
6	Decreto 1040 Reglamento de participación establecida en Ley de Gestión Ambiental, Registro Oficial 332 de 08 de mayo de 2008.	Expedir el Reglamento de Aplicación de los Mecanismos de Participación Social establecidos en la Ley de Gestión Ambiental.
7	Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015.	Instructivo al Reglamento de Aplicación de los Mecanismos de Participación Social establecido en el Decreto Ejecutivo No.1040
8	Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 de 4 de mayo de 2015.	Reforma el Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente
9	Acuerdo 83-B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015.	Reformar el libro IX del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente. Pagos por servicios administrativos de Regularización, Control y Seguimiento.
10	Acuerdo No. 013 del Ministerio del Ambiente, emitido el 14 de febrero de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.

4. RESPONSABLES

- **Director/a:** Es el encargado de la revisión y aprobación de la documentación que sale de la DGCA con respecto al seguimiento y control interno.
- **Técnico/a URA:** Recopilar información (medios de verificación: registros, fotos, facturas, etc., además de preparar el informe (revisión del cumplimiento de la GBPA y verificación de ejecución presupuestaria), solicitar a Direcciones ejecutoras la entrega de medios de verificación del cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental, entre otras designadas por el director.
- **Consultor/a:** Es el encargado de revelar las observaciones a cerca de las actividades de medio y alto impacto para la obtención de la Licencia Ambiental.

5. DEFINICIONES

- **Auditoría Ambiental de Cumplimiento (AAC).** - Para evaluar el cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental y de las normativas ambientales vigentes, así como la incidencia de los impactos ambientales, el operador debe presentar una AAC. El costo de la auditoría será asumido por el Sujeto de Control y la empresa consultora deberá estar calificada ante la Autoridad Ambiental Competente.
- **Certificado Ambiental (CA).** - Certificado ambiental emitido por la Autoridad Ambiental Competente en los casos de proyectos, obras o actividades con impacto ambiental no significativo, mismos que no conllevan la obligación de regularizarse. Los operadores de este tipo de actividades observarán las guías de buenas prácticas ambientales que la Autoridad Ambiental Nacional emita según el sector o la actividad.
- **Dirección requirente/ejecutora.** - Dirección del H. Gobierno Provincial de Tungurahua que ejecuta los proyectos, obras y/o actividades en la provincia y que implementan las Guías de Buenas Prácticas Ambientales y los Planes de Manejo Ambiental.
- **Guía de Buenas Prácticas Ambientales (GBPA).** - Documento en el que se presenta de una forma resumida las acciones que las personas naturales o jurídicas involucradas en una actividad, ponen en práctica para prevenir o minimizar impactos ambientales y que no están contempladas en la normativa ambiental vigente.
- **Informe Ambiental de Cumplimiento (IAC).** - Las actividades regularizadas mediante un Registro Ambiental serán controladas mediante un

Informe Ambiental de Cumplimiento, inspecciones, monitoreos y demás establecidos por la Autoridad Ambiental Competente. Estos Informes, deberán evaluar el cumplimiento de lo establecido en la normativa ambiental, plan de manejo ambiental, condicionantes establecidas en el permiso ambiental respectivo y otros que la autoridad ambiental lo establezca.

- **Licencia Ambiental (LA).** - Es el permiso ambiental otorgado por la Autoridad Ambiental Competente a través del SUIA, siendo de carácter obligatorio para aquellos proyectos, obras o actividades considerados de medio o alto impacto y riesgo ambiental. El Sujeto de control deberá cumplir con las obligaciones que se desprendan del permiso ambiental otorgado.
- **Plan de Manejo Ambiental (PMA).** - Documento que establece en detalle y en orden cronológico las acciones que se requieren ejecutar para prevenir, mitigar, controlar, corregir y compensar los posibles impactos ambientales negativos o acentuar los impactos positivos causados en el desarrollo de una acción propuesta. Por lo general, el Plan de Manejo Ambiental consiste de varios subplanes, dependiendo de las características de la actividad o proyecto.
- **Registro Ambiental.** - Es el permiso ambiental obligatorio que otorga la Autoridad Ambiental Competente, en el que se certifica que el promotor ha cumplido con el proceso de regularización de su proyecto, obra o actividad.

6. DESARROLLO

CONTROL Y SEGUIMIENTO AMBIENTAL DE PROYECTOS, OBRAS Y/O ACTIVIDADES HGPT (Control y seguimiento interno)						
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		Código: HGPT-DGCA-P-URAI-06			Versión: 01	
		Fecha: 19/11/2019				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
ACTIVIDADES DE IMPACTO Y RIESGO AMBIENTAL NO SIGNIFICATIVO – Certificado Ambiental						
Direcciones HGPT	Requerimiento de elaboración de informes	6.Elaborar informe	6.1.Recopilar información (medios de verificación: registros,	Técnico/a	Medios de verificación recopilada	Técnico/a

	para BDE u otra entidad		fotos, facturas, etc.)			
			6.2.Preparar el informe (revisión del cumplimiento de la GBPA y verificación de ejecución presupuestaria)	Técnico/a	Informe (Anexo 26)	Dirección requirente
			6.3.Remitir informe a la DR.	Técnico/a Director/a	Memorandum (Anexo 27) Oficio (Anexo 28)	
ACTIVIDADES DE BAJO IMPACTO Y RIESGO AMBIENTAL – Registro Ambiental						
DGCA-URA	Matriz de seguimiento a proyectos HGPT (Anexo 4)		7.1.Solicitar a Direcciones ejecutoras la entrega de medios de verificación del cumplimiento de PMA.	Técnico/a Director/a	Memorandum (Anexo 27) Oficio (Anexo 28)	Dirección ejecutora
Direcciones HGPT	Requerimiento	7.Elaborar IAC	7.2.Revisar la información (contenido, ejecución de actividades, medios de verificación)	Técnico/a	Información revisada	Técnico/a
			7.3.Levantar información complementaria.	Técnico/a	Información complementaria	Técnico/a

			7.4.Elaborar el documento de informe.	Técnico/a	Informe (Anexo 26)	MAE
			7.5.Remitir IAC a MAE	Técnico/a Director/a Prefecto/a	Memorand o (Anexo 27) Oficio (Anexo 28)	
MAE	Pronuncia- miento	8. Atender disposicio nes.	8.1.Reasignar trámite	Director/a	Trámite reasignado	Técnico/a
			8.2.Relevar observaciones (si corresponde).	Técnico/a	Informe corregido	MAE (retorna a 3.5)
			8.3.Realizar el seguimiento al proceso de evaluación del IAC hasta su aprobación.	Técnico/a	Memorand o (Anexo 27) Oficio (Anexo 28)	DR
			8.4.Solicitar a DF realizar el pago de tasas.	Técnico/a Director/a		
			8.5.Finalizar el proceso.	Técnico/a		
			8.6.Registrar aprobación en matriz de seguimiento.	Técnico/a	Registro de seguimient o actualizada (HGPT- DGCA- SGC-R-31)	Técnico/a DGCA
ACTIVIDADES DE MEDIO Y ALTO IMPACTO AMBIENTAL: Licencia Ambiental						
DGCA- URA Direccion es HGPT	Matriz de seguimient o	9. Preparar TDR's	9.1.Reasignar trámite	Directo r/a	Trámite reasignado	Técnico/a
			9.2.Elaborar TDR's para contratación de	Técnic o/a	Informació n ingresada	Director/a Prefecto/a

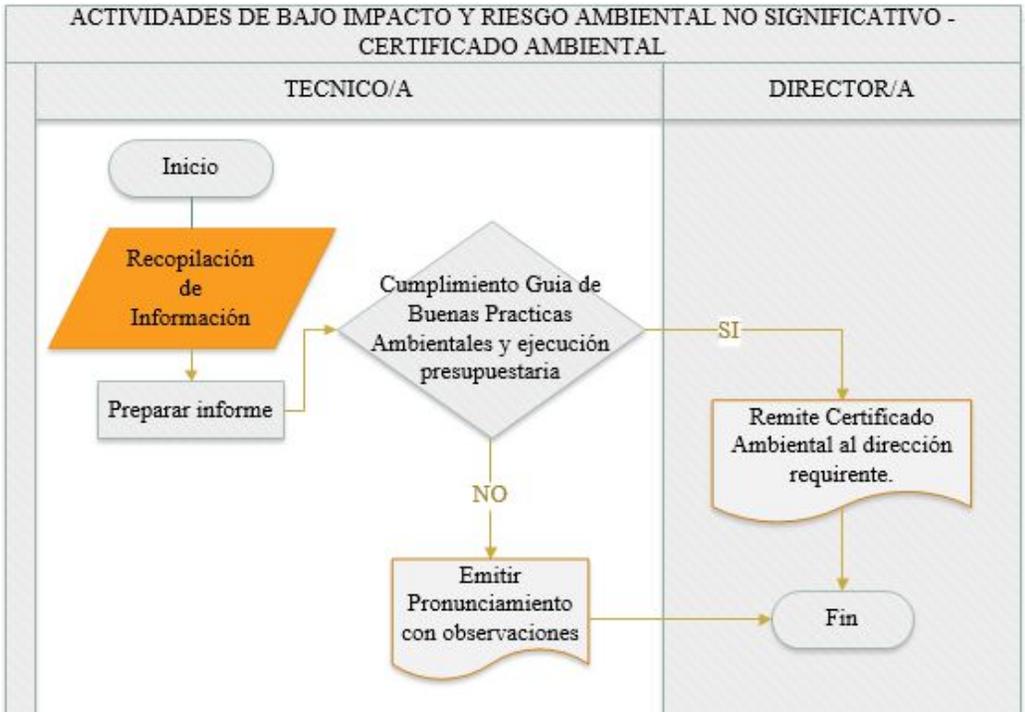
	Requerimiento		la elaboración de la AAC.			
			9.3.Revisar TDR's y realizar el proceso de contratación respectivo.	Directo r/a Prefecto o/a	Contrato con consultor/a ambiental calificado/a	HGPT
			10.1. Reasignar AAC.	Técnico o/a	AAC reasignada	Técnico/a
Consultor/a ambiental calificado/a	AAC	10. Revisar AAC	10.2. Revisar AAC	Técnico o/a	Memorandum (Anexo 27) Oficio (Anexo 28)	Director/a Prefecto/a
			10.3. Coordinar con consultor/a el ingreso de la AAC al MAE y la consecución del trámite.			
			10.4. Realizar el seguimiento al proceso de evaluación de la AAC hasta su aprobación.			
MAE	Pronunciamiento	11. Atender disposiciones	11.1. Reasignar trámite	Directo r/a	Trámite reasignado	Técnico/a
			11.2. Relevar observaciones (si corresponde).	Consultor/a	AAC corregida	MAE (retorna a 3.5)
			11.3. Solicitar a DF realizar el pago de tasas.	Técnico o/a	Memorandum (Anexo 27) Oficio (Anexo 28)	DF
			11.4. Registrar aprobación en matriz de seguimiento.	Técnico o/a	Registro de seguimiento o actualizada	Técnico/a DGCA

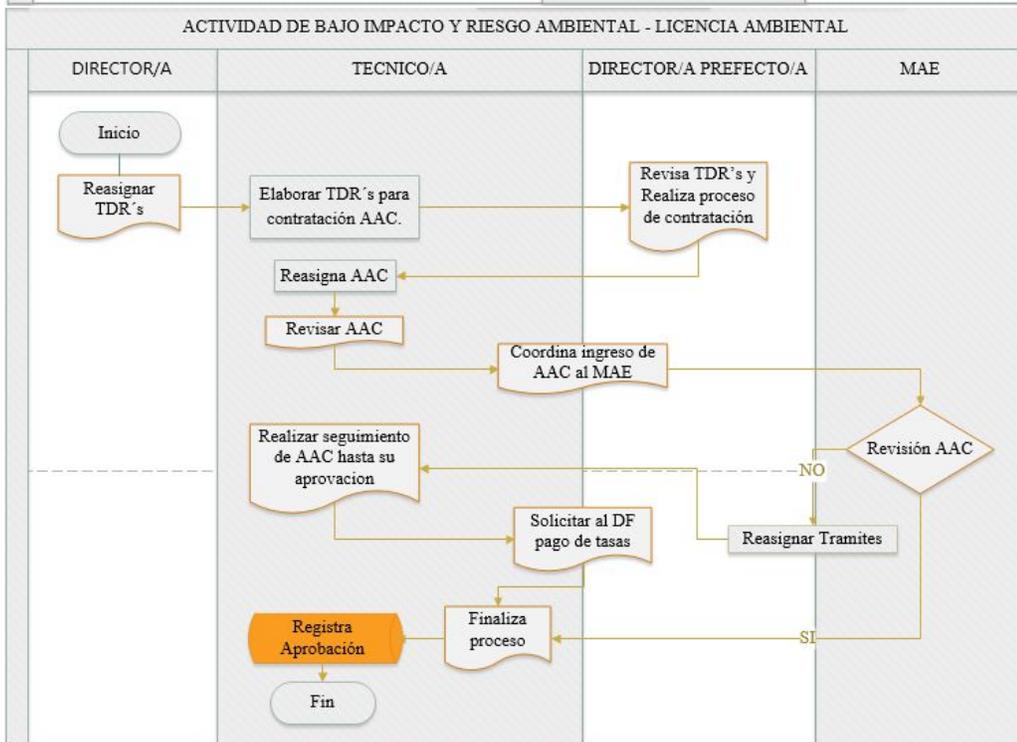
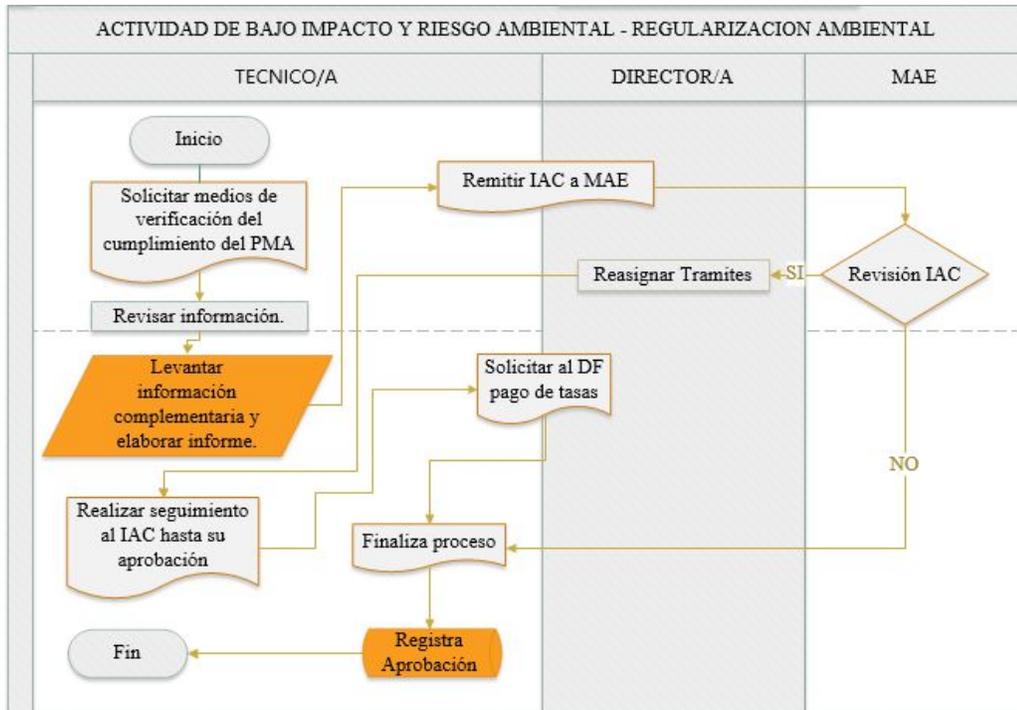
					(HGPT-DGCA-SGC-R-31)	
ACTIVIDADES DE NO SIGNIFICATIVO, BAJO, MEDIO Y ALTO IMPACTO Y RIESGO AMBIENTAL						
DGCA-URA	Matriz de registro y seguimiento o a proyectos HGPT	12. Visitar actividades (inspecciones)	12.1. Preparar cronograma	Técnico/a	Cronograma	Técnico/a
			12.2. Verificar el cumplimiento de los PMA en sitio.	Técnico/a	Registro de Inspección (HGPT-DGCA-SGC-R-30)	Técnico/a
			12.3. Identificar hallazgos ⁶ .	Técnico/a	Coordinación con Direcciones responsables	Técnico/a
			12.4. Notificar hallazgos (si corresponde).	Técnico/a Director/a	Memorando (Anexo 27) Oficio (Anexo 28)	Dirección ejecutora
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS			AMBIENTALES	
Técnicos/as de la DGCA		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.			Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA				NORMAS ISO	OTRO
-	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017. Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.				-	-

⁶ Los hallazgos corresponderán a cumplimientos e incumplimientos.

<p>Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015.</p> <p>Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019.</p> <p>Decreto 1040 Reglamento de participación establecida en Ley de Gestión Ambiental, Registro Oficial 332 de 08 de mayo de 2008.</p> <p>Acuerdo No. 83 B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015.</p>		
---	--	--

7. DIAGRAMA DE FLUJO





8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. de informes BDE elaborados/No. informes BDE requeridos	Porcentaje	Técnico/a	Registro de seguimiento o (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual
2	100%	No. de IAC aprobados/No. de IAC remitidos al MAE	Porcentaje	Técnico/a		Anual
3	100%	No. de AAC aprobadas/No. AAC de ACC remitidas al MAE	Porcentaje	Técnico/a		Anual
4	100%	No. de actividades inspeccionadas/No. actividades que ejecuta el HGPT	Porcentaje	Técnico/a		Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Nelly Altamirano	Técnica DGCA-URA Coordinación	
Ing. Gabriela Ramos	Técnica DGCA-URA	
Ing. Sofía Núñez	Técnica DGCA-URA	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de inspección (HGPT-DGCA-SGC-R-30)
- Registro e seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXO 26)
- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE
INFORMES AMBIENTALES DE
CUMPLIMIENTO**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-07

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental, normativa ambiental, obligaciones establecidas en los permisos ambientales y disposiciones dadas por la Autoridad Ambiental competente, por parte de los operadores de proyectos, obras y/o actividades de bajo impacto y riesgo ambiental.

2. ALCANCE

El procedimiento de evaluación de los informes ambientales de cumplimiento empieza desde que el operador o cliente entrega el Informe Ambiental de Cumplimiento del proyecto, obra y/o actividad de bajo impacto y riesgo ambiental, hasta la emisión del pronunciamiento de aprobación o corrección según sea el caso.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

MARCO LEGAL	OBJETO
1 Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada... Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.
2 Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay.
3 Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento Del Agua, Registro Oficial No. 305 de 06 de agosto de 2014.	El objeto de la presente Ley es garantizar el derecho humano al agua, así como regular y controlar la autorización, gestión, preservación, conservación, restauración, de los recursos hídricos, uso y aprovechamiento del agua, la gestión integral y su recuperación, en sus distintas fases, formas y estados físicos...
4 Ley Orgánica de Salud publicada en el Registro Oficial Suplemento N° 158 de 08-feb-1971	Se prohíbe a toda persona, natural o jurídica, descargar o depositar aguas servidas y residuales, sin el tratamiento apropiado, conforme lo disponga en el reglamento correspondiente, en ríos, mares, canales, quebradas, lagunas, lagos y otros sitios similares. Se prohíbe también su uso en la cría de animales o actividades agropecuarias. Todo establecimiento industrial, comercial o de servicios, tiene la obligación de instalar sistemas de tratamiento de aguas contaminadas y de residuos tóxicos que se produzcan por efecto de sus actividades.
6 Decreto 1040 Reglamento de participación establecida en Ley de Gestión Ambiental, Registro Oficial 332 de 08 de mayo de 2008.	Expedir el Reglamento de Aplicación de los Mecanismos de Participación Social establecidos en la Ley de Gestión Ambiental.
7 Acuerdo Ministerial No. 109 publicado en el Edición Especial No. 640 de 23 de noviembre de 2018.	Reforma al Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.
8 Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 de 4 de mayo de 2015.	Reforma el Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente

9	Acuerdo 83-B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015.	Reformar el libro IX del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente. Pagos por servicios administrativos de Regularización, Control y Seguimiento.
10	Acuerdo ministerial 097-A, Refórmese el Texto Unificado de Legislación Secundaria publicada en el Registro Oficial Suplemento N° 387 del 04-nov-2015	Anexo 1, Norma de calidad ambiental y descarga de efluentes del recurso agua Anexo 2, Norma de calidad ambiental y recurso suelo y criterios de remediación de suelos contaminados. Demás anexos según requerimientos.
11	Acuerdo No. 013 del Ministerio del Ambiente, emitido el 14 de febrero de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.
12	Decreto ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente de trabajo	Obligaciones de los empleadores Servicio de Primeros Auxilios Extintores Móviles Ropa De Trabajo
13	Normativa técnica	NTE INEN 2 266:2009 Transporte, Almacenamiento y Manejo de Materiales Peligrosos. Requisitos NTE INEN 2841, Gestión Ambiental. Estandarización de Colores para Recipientes de Depósito y Almacenamiento Temporal de Residuos Sólidos. Requisitos NTE INEN-3864: Colores, Señales y Símbolos de Seguridad

4. DEFINICIONES

- **Informe Ambiental de Cumplimiento (IAC).** - Las actividades regularizadas mediante un Registro Ambiental serán controladas mediante un Informe Ambiental de Cumplimiento, inspecciones, monitoreos y demás establecidos por la Autoridad Ambiental Competente. Estos Informes, deberán evaluar el cumplimiento de lo establecido en la normativa ambiental, plan de manejo ambiental, condicionantes establecidas en el permiso ambiental respectivo y otros que la autoridad ambiental lo establezca. De ser el caso el informe ambiental contendrá un Plan de Acción que contemple medidas correctivas y/o de rehabilitación.
- **Plan de Manejo Ambiental (PMA).** - Documento que establece en detalle y en orden cronológico las acciones que se requieren ejecutar para prevenir, mitigar, controlar, corregir y compensar los posibles impactos ambientales negativos o acentuar los impactos positivos causados en el desarrollo de una acción propuesta. Por lo general, el Plan de Manejo Ambiental consiste de varios subplanes, dependiendo de las características de la actividad o proyecto.

- **Registro Ambiental (RA).** - Es el permiso ambiental obligatorio que otorga la Autoridad Ambiental Competente, en el que se certifica que el promotor ha cumplido con el proceso de regularización de su proyecto, obra o actividad.
- **Sistema de Gestión y Calidad Ambiental.** - Es un sistema informático creado por el H. Gobierno Provincial para que los operadores de proyectos, obras y/o actividades presenten sus documentos administrativos de control en formato digital dentro de una política “cero papeles”⁷.

5. RESPONSABLES

- **Director/a:** Es el encargado de reasignar el informe de cumplimiento ambiental al técnico designado, además de verificar y aprobación la documentación saliente, respecto al IAC.
- **Coordinador/a UCA:** Es el encargado de llenar y revisar el registro de seguimiento y control.
- **Técnico/a UCA:** Es el encargado de revisar el informe, para luego realizar la respectiva visita técnica para verificar el cumplimiento de los criterios técnicos y normativos, para emitir el pronunciamiento de aprobación, corrección o rechazo.

6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		EVALUACIÓN DE INFORMES AMBIENTALES DE CUMPLIMIENTO		Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-07 Versión: 01 Fecha: 19/11/2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Operador	IAC ⁸	1. Evaluar el IAC	1.1. Reasignar trámite.	Director/a Coordinador/a	Trámite reasignado	Técnico/a
			1.2. Revisar informe.	Técnico/a	Documentación revisada	Técnico/a
			1.3. Realizar visita técnica.	Técnico/a	Registro de inspección (HGPT-DGCA-SGC-R-30)	Técnico/a Operador

⁷ El SGCA actualmente está activo para lo correspondiente a IAC.

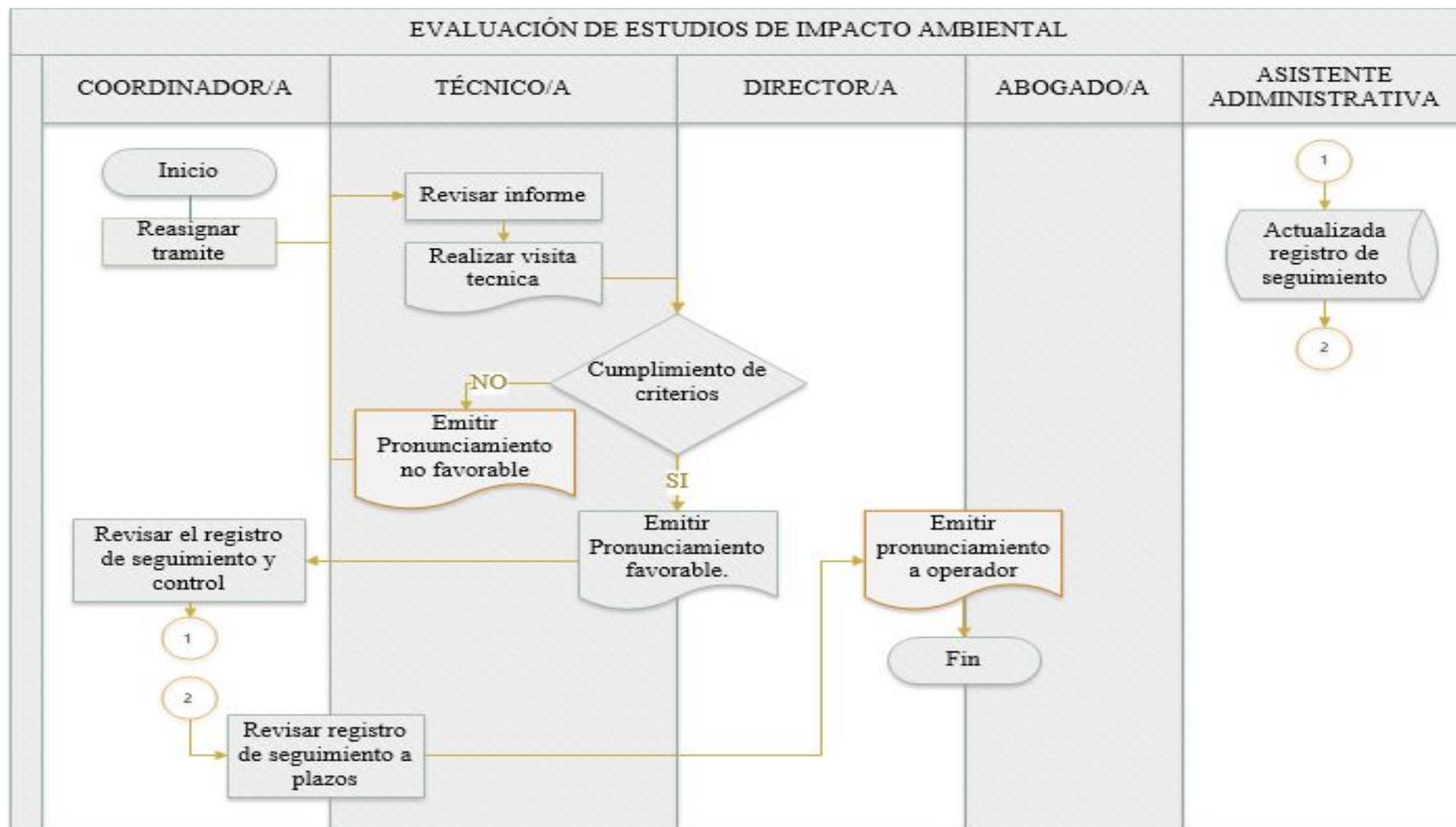
⁸ El IAC puede ser presentado por el operador en versión física o digital. Sin embargo, por política “cero papeles” se promueve la presentación del mismo a través del SGCA.

			1.4. Verificar el cumplimiento de los criterios técnicos y normativos ⁹ .	Técnico/a Coordinador/a	Modelo de Informe (Anexos 26)	Director/a
			1.5. Emitir pronunciamiento.	Técnico/a Director/a Prefecto/a	Memorando (Anexo 27) Oficios (Anexo 28)	Operador
Coordinador/a UCA	Registro de seguimiento y control (Anexo 9)	2. Realizar el seguimiento y control de actividades	2.1. Revisar el registro de seguimiento y control	Coordinador/a	Registro de seguimiento actualizada (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Coordinador/a Director/a
					Memorando (Anexo 27)	Director/a
					Oficios (Anexo 28)	Operador
Asistente administrativa	Registro de seguimiento de plazos (Anexo 12)	3. Realizar el seguimiento a plazos de documentación	3.1. Revisar registro de seguimiento a plazos.	Asistente administrativa	Registro actualizado	Técnico/a Coordinador/a Director/a
				Técnico/a Coordinador/a	Informe (Anexo 26)	Director/a Abogado/a
			3.2. Emitir pronunciamiento	Técnico/a Coordinador/a	Memorando (Anexo 27)	Director/a Abogado/a
				Técnico/a Coordinador/a	Oficio (Anexo 28)	Operador

⁹ Si el IAC no cumple hasta el segundo ciclo de revisión o las observaciones relevadas no ingresan en el plazo establecido por la normativa ambiental vigente, el expediente del IAC será archivado, sin perjuicio de las sanciones que sean aplicables.

				Abogado/a Director/a Prefecto/a		
HUMANOS	FÍSICOS TECNOLÓGICOS			AMBIENTALES		
Técnicos/as de la DGCA Director/a Secretaria/o Asistente Administrativa Conductores/as	Equipos de protección personal, vehículos, Internet, Intranet, SGCA, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.			Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.		
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR		
INTERNA	EXTERNA			NORMAS ISO	OTRO	
- Permisos ambientales - Registro de seguimiento - POA DGCA - Planificación UCA	<ul style="list-style-type: none"> - Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017. - Acuerdo Ministerial No. 109 publicado en el Edición Especial No. 640 del 23 de noviembre de 2018. - Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015. - Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015. - Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019. - Acuerdo No. 83 B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015. 			<ul style="list-style-type: none"> - NORMAS 2841 señalización - NORMA INEN 2288 	-	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. IAC aprobados/No. IAC evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual
2	100%	No. IAC observados/No. IAC evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA		Anual
3	100%	No. IAC archivados/No. IAC evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA		Anual
4	100%	No. IAC rechazados/No. IAC evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA		Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Mayra Paredes	Técnica DGCA-UCA	
Ing. Damián Zumbana	Técnico DGCA-UCA	
Lic. Thalía Arroba	Técnica DGCA-UCA	
Ing. Oscar López	Técnico DGCA – UCA Coordinación	
Srta. Vanessa Machado	Tesista	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros.	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de inspección (HGPT-DGCA-SGC-R-30)
- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXO 26)
- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE
AUDITORÍAS AMBIENTALES DE
CUMPLIMIENTO**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-08

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Cumplir con la normativa ambiental vigente que exige el seguimiento y control ambiental de los proyectos, obras y/o actividades de medio y alto impacto desarrollados en la Provincia Tungurahua.

2. ALCANCE

El procedimiento de evaluación de las auditorías ambientales de cumplimiento empieza desde el ingreso y asignación del documento de AACu, hasta la obtención del informe técnico de la AACu con la aprobación previo cancelación de tasas.

3. REFERENCIA NORMATIVA Y POLÍTICA

MARCO LEGAL		OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada... Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.
2	CODIGO ORGANICO DEL AMBIENTE Registro Oficial Suplemento 983 de 12-abr.-2017	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay. Las disposiciones de este Código regularán los derechos, deberes y garantías ambientales contenidos en la Constitución, así como los instrumentos que fortalecen su ejercicio, los que deberán asegurar la sostenibilidad, conservación, protección y restauración del ambiente, sin perjuicio de lo que establezcan otras leyes sobre la materia que garanticen los mismos fines.
3	Acuerdo N°. 061 reforma del Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria Edición Especial N° 316 Registro Oficial Lunes 4 de mayo de 2015	El presente Libro establece los procedimientos y regula las actividades y responsabilidades públicas y privadas en materia de calidad ambiental. Se entiende por calidad ambiental al conjunto de características del ambiente y la naturaleza que incluye el aire, el agua, el suelo y la biodiversidad, en relación a la ausencia o presencia de agentes nocivos que puedan afectar al mantenimiento y regeneración de los ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos de la naturaleza.

4. DEFINICIONES

- **Autoridad Ambiental Competente (AAC).**- Son competentes para llevar los procesos de prevención, control y seguimiento de la contaminación ambiental, en primer lugar, el Ministerio del Ambiente y por delegación, los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, metropolitanos y/o municipales acreditados.

- **Autoridad Ambiental de Aplicación responsable (AAAr).** - Gobierno autónomo descentralizado provincial, metropolitano y/o municipal, acreditado ante el Sistema Único de Manejo Ambiental (SUMA).
- **Licencia Ambiental.** - Es el permiso ambiental que otorga la Autoridad Ambiental Competente a una persona natural o jurídica, para la ejecución de un proyecto, obra o actividad. En ella se establece la obligatoriedad del cumplimiento de la normativa ambiental aplicable por parte del regulado para prevenir, mitigar o corregir los efectos indeseables que el proyecto, obra o actividad autorizada pueda causar en el ambiente. Para la emisión de la licencia ambiental en el sector minero se remitirá a lo dispuesto en la Ley de Minería.
- **Sistema Único de Información Ambiental (SUIA).**- Es la herramienta informática de uso obligatorio para las entidades que conforman el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Ambiental; será administrado por la Autoridad Ambiental Nacional y será el único medio en línea empleado para realizar todo el proceso de regularización ambiental, de acuerdo a los principios de celeridad, simplificación de trámites y transparencia
- **Regularización ambiental.** - Es el proceso mediante el cual el promotor de un proyecto, obra o actividad, presenta ante la Autoridad Ambiental la información sistematizada que permite oficializar los impactos socio-ambientales que su proyecto, obra o actividad genera, y busca definir las acciones de gestión de esos impactos bajo los parámetros establecidos en la legislación ambiental aplicable.
- **Términos de Referencia (TDR's).** - Son documentos preliminares estandarizados o especializados que determinan el contenido, el alcance, la focalización, los métodos, y las técnicas a aplicarse en la elaboración de las auditorías ambientales. El Sujeto de Control, previamente a la realización de las auditorías ambientales descritas en el presente Libro, deberá presentar los correspondientes términos de referencia para la aprobación de la Autoridad Ambiental Competente.
- **Auditoría Ambiental.** - Es una herramienta de gestión que abarca conjuntos de métodos y procedimientos de carácter fiscalizador, que son usados por la Autoridad Ambiental Competente para evaluar el desempeño ambiental de un proyecto, obra o actividad.
- **Auditoría Ambiental de Cumplimiento (AACu).** - Para evaluar el cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental y de las normativas ambientales vigentes, así como la incidencia de los impactos ambientales, el Sujeto de Control deberá presentar una Auditoría Ambiental de Cumplimiento. El alcance y los

contenidos de la auditoría se establecen en los términos de referencia correspondientes.

- **Planes de Manejo Ambiental.** - Es el documento que establece en detalle y en orden cronológico las acciones que se requieren ejecutar para prevenir, mitigar, controlar, corregir y compensar los posibles impactos ambientales negativos o acentuar los impactos positivos causados en el desarrollo de una acción propuesta.
- **Operador.**- Toda persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, u organización que a cuenta propia o a través de terceros, desempeña en el territorio nacional y de forma regular o accidental, una actividad económica o profesional que tenga el potencial de afectar la calidad de los recursos naturales como resultado de sus acciones u omisiones o que, en virtud de cualquier título, controle dicha actividad o tenga un poder económico determinante sobre su funcionamiento técnico.
- **Entradas.** - Son los insumos que ingresan al proceso para ser transformados durante la ejecución de proceso para producir las salidas mediante actividades que agregan valor.
- **Proceso.** - Serie de actividades definibles, repetibles, predictibles y medibles que llevan a un resultado (producto o servicio final) útil para un cliente interno o externo. Los procesos se interrelacionan en un sistema que permite a la institución agregar valor a sus clientes.
- **Subproceso.** - Un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica que cumple propósitos claros. Un Subproceso es un proceso en sí mismo, cuya funcionalidad es parte de un proceso más grande.

5. RESPONSABLES

- **Prefecto/a:** Es el encargado de recibir el documento de Auditoría Ambiental de Cumplimiento (AACu), para posterior reasignar a las DGCA.
- **Director/a:** Es el encargo de recibir el documento de AACu para posterior reasignar al Coordinador/a encargado/a, además de revisar y aprobar la documentación saliente respecto al procedimiento en mención.
- **Coordinador/a:** Es el encargo de delegar la AACu al técnico responsable y el Pago de tasas Ambientales de la AACu.
- **Técnico/a:** Es el encargado de aplicar las medidas necesarias para que el operador cumpla con el Plan de Manejo Ambiental, normativa ambiental vigente, plan de acción, obligaciones a la Licencia Ambiental y disposiciones establecidas por la Autoridad Ambiental de Aplicación Responsable (AAAr).

- **Secretaria/o ambiental:** Es el encargado/a de revisar y pronunciar informe técnico de la AACu para la aprobación previo a la cancelación de tasas, además de revisar y pronunciar informe técnico/ Memorando de aprobación final de la AACu.

6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		EVALUACIÓN DE AUDITORÍAS AMBIENTALES DE CUMPLIMIENTO		Código: HGPT-DGCA-SG-P-UCA-08 Versión: 01 Fecha: 19/11/2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Operador	Documento AACu	1. Ingreso y asignación del documento de AACu.	1.1. Asignar AACu	Prefecto/a	Documento de AACu asignado	Director/a DGCA
DGCA			1.2. Reasigna la AACu a la UCA.	Director/a DGCA	Documento AACu reasignado	Coordinador UCA
UCA			1.3. Delega la AACu al técnico responsable	Coordinador/a UCA	Documento AACu delegado al técnico responsable	Técnico UCA
UCA	Documento AACu delegado al técnico responsable	2. Evaluación de documento de AACu.	2.1. Elaborar informe técnico de evaluación al documento de AACu.	Técnico UCA	Modelo de Informe (Anexo 26)	Coordinador/a UCA
			2.2. Revisar informe técnico de la AACu.	Coordinador/a UCA	Modelo de Informe (Anexo 26)	Director/a DGCA

DGCA			2.3. Revisar y pronunciar informe técnico de la AACu Aprobación previo cancelación de tasas	Director/a y Secretarí a Ambiental DGCA	Modelo de Oficio (Anexo 28)	Operador
Operador	Factura de Pagos de tasas Ambientales emitidas HGPT	3. Asignación de Pagos de tasas Ambientales de la AACu	3.1. Asignar pagos de tasas Ambientales de la AACu	Prefecto/a	Pago de tasas Ambientales asignados	Director/a DGCA
DGCA			3.2. Resignar Pago de tasas Ambientales de la AACu	Director/a DGCA	Pago de tasas Ambientales reasignados	Coordinador UCA
UCA			3.3. Delegar Pago de tasas Ambientales de la AACu al técnico responsable	Coordinador/a UCA	Pago de tasas Ambientales de la AACu delegado al técnico responsable	Técnico UCA
UCA	Pago de tasas Ambientales de la AACu delegado al técnico	4. Revisión de Pagos de tasas Ambientales de la AACu	4.1. Revisar Pago de tasas Ambientales de la AACu	Técnico UCA	Informe (Anexo 26) Memorando (Anexo 27) Aprobación final	Coordinador/a UCA
			4.2. Revisar técnico/Memorando	Coordinador/a UCA	Informe (Anexo 26) Memorando	Director/a DGCA

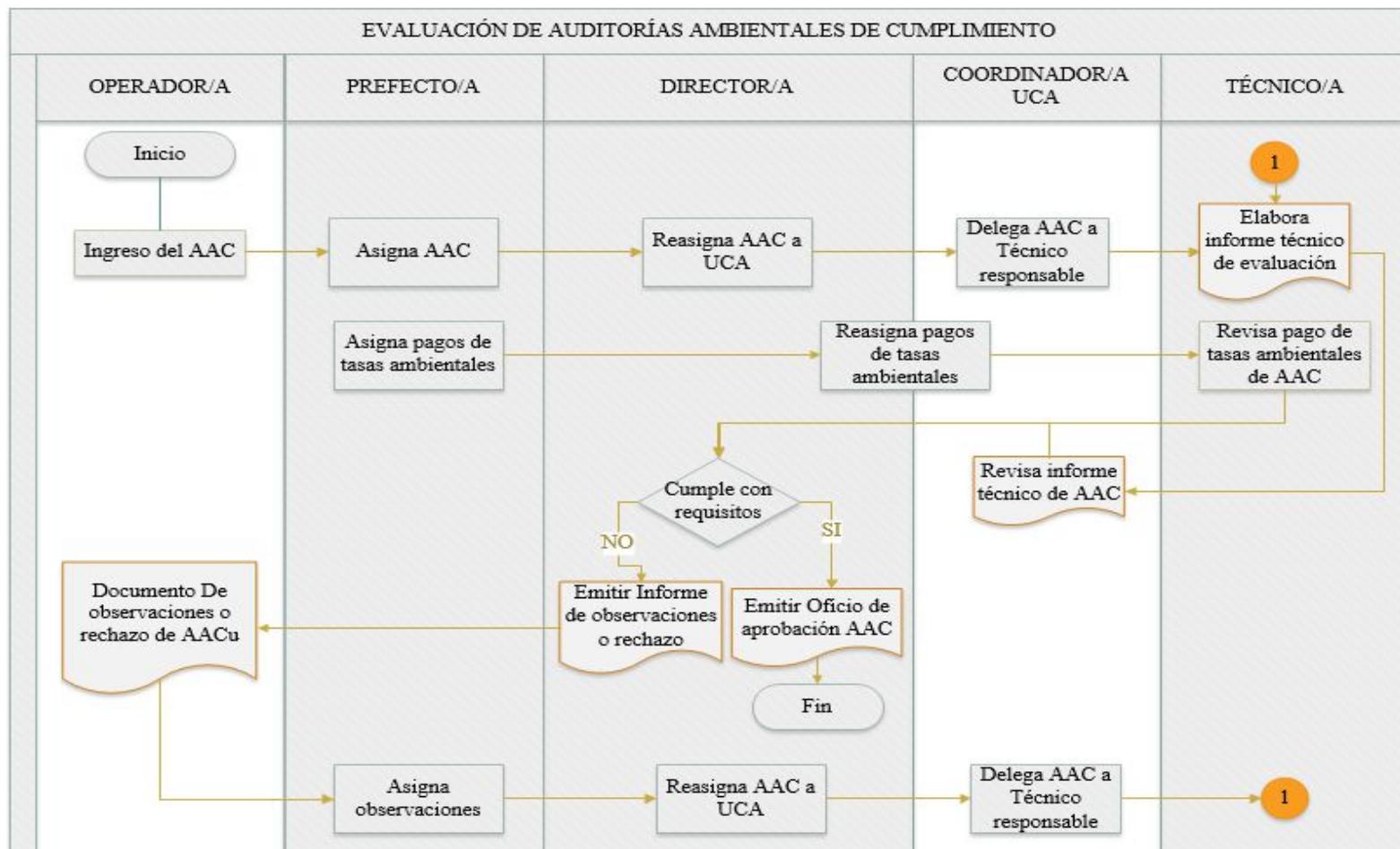
			o de aprobación final de la AACu.		o (Anexo 27) revisado	
DGCA			4.3. Revisar y Pronunciar informe técnico/ Memorando de aprobación final de la AACu.	Director/a y Secretarí a ambiental DGCA	Oficio (Anexo 28) Aprobación de AACu	Operador
SUBPROCESO DERIVADO POR OBSERVACIONES AL DOCUMENTO DE AACu						
Operador	Documento observaciones de AACu	5. Asignación del documento o observaciones de AACu	5.1. Asigna observaciones de AACu	Prefecto/a	Informe (Anexo 26) observaciones de la AACu asignado	Director/a DGCA
DGCA			5.2. Reasigna observaciones de AACu	Director/a DGCA	Informe (Anexo 26) observaciones de AACu reasignado	Coordinador UCA
UCA			5.3. Delega Observaciones de la AACu a Técnico responsable	Coordinador/a UCA	Informe (Anexo 26) observaciones de la AACu delegado al técnico	Técnico UCA
UCA	Documento de observación	6. Evaluación de documento o Observación	6.1. Elaborar informe técnico de evaluación	Técnico UCA	Informe (Anexo 26) Aprobación, segundas	Coordinador/a UCA

	es de la AACu delegado al técnico responsable	iones de la AACu.	observaciones de la AACu.		observaciones	
			6.2. Revisar informe técnico de observaciones a la AACu.	Coordinador/ UCA	Informe (Anexo 26) de técnico revisado	Director/a DGCA
DGCA			6.3. Revisar y Pronunciar informe técnico de la AACu (Aprobación)	Director/a DGCA	Oficio (Anexo 28) solicitando Pagos Aprobación	Operador
Nota: En caso que el pronunciamiento del informe técnico se emita con segundas observaciones se realizará el mismo proceso de las primeras observaciones						
Operador			7.1. Asignar pagos de tasas Ambientales de la AACu	Prefecto/a	Pago de tasas Ambientales asignado	Director/a DGCA
DGCA	Factura de Pagos de tasas Ambientales emitida HGPT	7. Asignación de Pagos de tasas Ambientales de la AACu	7.2. Resignar Pago de tasas Ambientales de la AACu.	Director/a DGCA	Pago de tasas Ambientales reasignado	Coordinador UCA
UCA			7.3. Delegar Pago de tasas Ambientales de la AACu al Técnico responsable	Coordinador/a UCA	Pago de tasas Ambientales de la AACu delegado al técnico	Técnico UCA
UCA	Pago de tasas	8. Revisión de Pagos	8.1. Revisar Pago de	Técnico UCA	Informe (Anexo 26)	Coordinador/a UCA

	Ambientales de la AACu delegado al técnico	de tasas Ambientales de la AACu	tasas Ambientales de la AACu		Memorand o (<i>Anexo 27</i>) Aprobación	
			8.2. Revisar técnico/ Memorand o de aprobación de la AACu.	Coordinador/a UCA	Informe (<i>Anexo 26</i>) Memorand o (<i>Anexo 27</i>) revisado	Director/a DGCA
DGCA			8.3. Revisar informe técnico/ Memorand o de aprobación de la AACu.	Directora y S.A DGCA	Oficio (<i>Anexo 26</i>) pronunciam iento Aprobación de AACu	Operador
SUBPROCESO DERIVADO POR RECHAZO AL DOCUMENTO DE AACu						
Operador		9. Asignación del documento de AACu	9.1. Asignar AACu	Prefecto/a	Documento AACu asignado	Director/a DGCA
DGCA	Documento AACu		9.2. Reasigna la AACu a la UCA.	Directora DGCA	Documento AACu reasignado	Coordinador UCA
UCA			9.3. Delega la AACu al Técnico responsable	Coordinador/a UCA	Documento AACu delegado	Técnico UCA
UCA	Documento AACu delegado	10. Evaluación de documento de AACu	10.1. Elaborar informe técnico de evaluación de la AACu	Técnico UCA	Informe (<i>Anexo 26</i>) Rechazo de AACu	Coordinador/a UCA

DGCA			10.2. Revisar informe técnico de la AACu Aprobación previo cancelación de tasas	Director/a DGCA	Delega UDA	UDA
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES		
Técnicos/as de la DGCA		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.		Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.		
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA			NORMAS ISO	OTRO	
-	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017. Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015. Acuerdo 103 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 607 Primer Suplemento del 14 de octubre de 2015. Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019. Decreto 1040 Reglamento de participación establecida en Ley de Gestión Ambiental, Registro Oficial 332 de 08 de mayo de 2008. Acuerdo No. 83 B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015.			-	-	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	Nº. AACu ingresadas/ Nº. AACu que deben presentar	Porcentaje	Coordinador/a UCA	AACu ingresadas	Trimestral
2	100%	Nº. AACu Aprobadas, Observadas, Rechazadas / Nº. AACu ingresadas	Porcentaje	Coordinador/a UCA	Informes emitidos por técnicos	Trimestral

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Dennis Suárez Real	Técnico Dirección General de Gestión y Calidad Ambiental	
Dra. Mercedes López	Técnica Dirección General de Planificación	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ec. Yolanda Pazmiño	Directora General Financiera	
Abg. Rosa María Ortega	Directora General de Asesoría Jurídica	
Ing. Diego Cisneros	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTRO Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXO 26)
- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE
INFORMES DE MONITOREO DE AGUA,
AIRE, SUELO Y RUIDO**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-09

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los resultados de los informes de monitoreo de agua, aire, suelo y ruido ambiental, con las disposiciones legales aplicables, parámetros definidos en la normativa ambiental, obligaciones establecidas en los permisos ambientales y disposiciones dadas por la autoridad ambiental competente, por parte de los operadores de obras, proyectos y/o actividades de la provincia de Tungurahua.

2. ALCANCE

El procedimiento de evaluación de monitoreos de suelo, agua, aire, ruido empieza desde que el operador ingresa un oficio de acompañamiento para el monitoreo, hasta la aprobación del informe de monitoreo.

3. REFERENCIA NORMATIVA Y POLÍTICA

	MARCO LEGAL	OBJETO
1	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay.
2	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019	Regulación de las actividades antrópicas considerando las necesidades poblacionales en función de los recursos naturales y los límites biofísicos de los ecosistemas, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos de la naturaleza.
3	Acuerdo Ministerial No. 109 publicado en el Edición Especial No. 640 del 23 de noviembre de 2018.	Reforma al Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015, mediante el cual se expidió la reforma del libro VI del texto unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente; de conformidad con las disposiciones del presente instrumento.
4	Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 de 4 de mayo de 2015.	Reforma el Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente
5	Acuerdo ministerial 097-A, Refórmese el Texto Unificado de Legislación Secundaria publicada en el Registro Oficial Suplemento N° 387 del 04-nov-2015	Anexo 1, Norma de calidad ambiental y descarga de efluentes del recurso agua Anexo 2, Norma de calidad ambiental y recurso suelo y criterios de remediación de suelos contaminados. Demás anexos según requerimientos. Anexo3, Norma de emisiones al aire desde fuentes fijas Anexo 4, Norma de calidad del aire o nivel de inmisión Anexo5, Niveles máximos de emisión de ruido.
6	Ley para fomento productivo, atracción inversiones generación empleo	Los análisis se realizarán en laboratorios públicos, privados o de universidades e institutos de educación superior, acreditados ante el Servicio de Acreditación Ecuatoriano. En el caso de que en el país no existan laboratorios acreditados, se podrá solicitar la designación en el marco de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, y en última instancia, se podrá realizar con los que estén debidamente acreditados a nivel internacional
7	Acuerdo No. 83 B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015.	Reformar el libro IX del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente. Pagos por servicios administrativos de Regularización, Control y Seguimiento.

4. DEFINICIONES

- **Afluente.** - es el agua que ingrese a un cuerpo de agua receptor, reservorios, planta de tratamiento.
- **Agua residual** -.es el agua de composición variada proveniente de uso doméstico, industrial, comercial.
- **Carga contaminante.** -cantidad de un contaminante aportada en una descarga de agua residual, o presente en un cuerpo receptor.
- **Carga máxima permisible.** -es el límite de carga de un parámetro que puede ser aceptado en la descarga a un cuerpo receptor o a un sistema de alcantarillado.
- **Componente biótico.** - Componente con vida de un ecosistema.
- **Componente abiótico.** - Componente sin vida de un ecosistema.
- **Contaminación del agua.** -cualquier alteración de las características físicas, químicas o biológicas en concentraciones no aptas que lo hacen no aptas para el uso deseado.
- **Contaminación del suelo.** -sustancia que, en cualquier estado físico o formas, que al incorporarse o interactuar en el suelo altere o modifique su composición natural y degrade su calidad ambiental.
- **Contaminación del aire.** -La presencia de sustancias en la atmósfera, que resultan de actividades humanas o de procesos naturales, presentes en concentración suficiente, por un tiempo suficiente y bajo circunstancias tales que interfieren con el confort, la salud o el bienestar de los seres humanos o del ambiente
- **Contaminación.** - Alteración negativa de un ecosistema por la presencia de uno o más contaminantes, o la combinación de ellos, en ciertas concentraciones o tiempos de permanencia.
- **Contaminante.** - Cualquier elemento, compuesto, sustancia, derivado químico o biológico, energía, radiaciones, vibraciones, ruidos o combinación de ellos, que causen un efecto adverso a los ecosistemas.
- **Cuerpo receptor.** - río, cuenca o cauce o cuerpo de agua que sea susceptible de recibir directa o indirectamente el vertido de agua residuales.
- **Daño ambiental.** - Toda alteración significativa que, por acción u omisión, produzca efectos adversos al ambiente y sus componentes, afecte las especies, así como la conservación y equilibrio de los ecosistemas. Comprenderán los daños no reparados o mal reparados y los demás que comprendan dicha alteración significativa

- **Decibel (DB).** -describe niveles de presión sonora
- **Efluente.** – Descarga o vertido líquido proveniente de un proceso productivo o de una actividad determinada.
- **Impacto ambiental.** - Son todas las alteraciones, positivas, negativas, directas, indirectas, generadas por una actividad obra, proyecto público o privado, que ocasionan cambios medibles y demostrables sobre el ambiente, sus componentes, sus INTERACCIONES y relaciones y otras características al sistema natural.
- **Medidas de mitigación.** - Acciones tendientes a amenorar, debilitar o atenuar el daño ambiental caracterizado o potencial, controlando, conteniendo o eliminando los factores que lo originan.
- **Medidas de contingencia.** - Acciones tendientes a evitar la propagación del daño ambiental caracterizado o potencial, limitando o conteniendo la afectación a la menor área posible.
- **Medidas de corrección.** - Acciones tendientes a que la causa o causas del daño ambiental caracterizado o potencial desaparezcan o se eliminen por completo garantizando que las pérdidas sobre el ambiente y sus componentes no se expandan ni se repita.
- **Medidas de remediación.** - Acciones tendientes principalmente a la eliminación del agente contaminante o dañoso.
- **Medidas de restauración.** - Acciones tendientes a restablecer, recuperar y regenerar los ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos de la naturaleza asegurando su funcionamiento. Se aplican a escala de ecosistema y comprenden acciones tales como la reconfiguración de la topografía local, restablecimiento de la conectividad local, revegetación, reforestación, y recuperación de las condiciones naturales de los cuerpos de agua.
- **Operador.** - Toda persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, u organización que a cuenta propia o a través de terceros, desempeña en el territorio nacional y de forma regular o accidental, una actividad económica o profesional que tenga el potencial de afectar la calidad de los recursos naturales como resultado de sus acciones u omisiones.
- **Parámetro, componente o característica.** - variable o propiedad física, química, biológica, combinación de las anteriores, elemento o sustancia que sirve para caracterizar la calidad del recurso del agua o de las descargas.
- **Puntos críticos de afectación.** -sitios o lugares cercanos a una FFR, ocupados por receptores sensibles

- **Ruido ambiental.** - Sonidos poco agradables e incluso dañinos que modifican las condiciones consideradas normales o tolerables en una cierta región.
- **Suelo.** - Capa superficial de la corteza terrestre, situada por sobre el sustrato rocoso, integrada por partículas minerales, materia orgánica, agua, aire y organismos vivos, que cumple tanto funciones naturales como de uso.

5. RESPONSABLES

- **Director/a:** Encargado de recibir el informe de monitoreo y reasignar al coordinador de la UCA.
- **Coordinador/a UCA:** Evalúa los informes de monitoreo que ingresan al Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.
- **Técnico/a:** Generar informes técnicos, memorandos, oficios, notificaciones, realizar visitas técnicas de acompañamiento.

6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		EVALUACIÓN DE INFORMES DE MONITOREO DE AGUA, AIRE, SUELO Y RUIDO AMBIENTAL		Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-09 Versión: 01 Fecha: 19/11/2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Operador/a	Oficio de acompañamiento	1. Acompañar al monitoreo	1.1. Reasignar trámite	Director/a Coordinador/a	Trámite asignado	Técnico/a
			1.2. Revisar oficio	Técnico/a	Trámite revisado	Técnico/a
			1.3 Realizar acompañamiento de monitoreo y verificar el cumplimiento de los criterios técnicos y normativos para el muestreo	Técnico/a	Registro de inspección (HGPT-DGCA-SGC-R-30)	Técnico/a DGCA

			1.4 Informar del acompañamiento al monitoreo	Técnico/a Coordinador/a	Memorando (Anexo 27)	Director/a Coordinador/a UCA
Coordinador/a UCA	Matriz de seguimiento	2. Realizar el seguimiento y control de actividades	2.1 Revisar matriz de seguimiento y control	Coordinador/a UCA	Registro de seguimiento o actualizada (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Coordinador/a UCA Director/a
Operador/a	Informe de monitoreo	3. Evaluar informe de monitoreo	3.1. Reasignar tramite	Director/a Coordinador/a	Tramite reasignado	Técnico/a
			3.2 Revisar Informe	Técnico/a	Tramite revisado	Técnico/a
			3.3 Verificar el cumplimiento de criterios técnicos y normativos	Técnico/a Coordinador/a UCA	Informe evaluado (Anexo 26)	Director/a
			3.4 Emitir el pronunciamiento	Técnico/a Coordinador/a UCA	Memorando (Anexo 27) Oficio (Anexo 28)	Coordinador/a UCA Director/a Operador/a
Coordinador/a UCA	Registro de seguimiento	4. Realizar el seguimiento y control de las actividades	4.1 Revisar registro de seguimiento y control	Coordinador/a UCA	Registro actualizado (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Coordinador/a UCA Director/a
					Memorando (Anexo 27)	Director/a

				Oficio (Anexo 28)	Operado r/a
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES	
Técnicos/as de la DGCA Director/a Secretaria/o Asistente Administrativa Conductores/as		Equipos de protección personal, vehículos, Internet, Intranet, SGCA, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelaría, tinta de impresoras), Windows.		Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA			NORMAS ISO	OTRO
- Permisos ambientales - Matrices de seguimiento - POA DGCA - Planificación UCA	- Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017. - Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019. - Acuerdo Ministerial No. 109 publicado en el Edición Especial No. 640 del 23 de noviembre de 2018. - Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015. - Acuerdo ministerial 097-A, Refórmese el Texto Unificado de Legislación Secundaria publicada en el Registro Oficial Suplemento N° 387 del 04-nov-2015 - Ley para el Fomento productivo, atracción, inversiones, generaciones de empleo, Registro oficial No 309 de 21 de agosto del 2018. - Acuerdo No. 83 B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015.			-	-

8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	Informes Aprobados/ Informes Evaluados	Porcentaje	Técnico/a	Informes emitidos	Mensual
2		Informes Observados/ Informes Evaluados				
3		Informes Rechazados/ Informes Evaluados				

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Juan Carlos Miranda	Técnico Dirección General de Gestión y Calidad Ambiental	
Ing. Adriana Morales	Técnica Dirección General de Gestión y Calidad Ambiental	
Ing. Dennis Suarez	Técnico Dirección General de Gestión y Calidad Ambiental	
Ing. Verónica Chico	Técnica Dirección General de Gestión y Calidad Ambiental	
Lic. Jessica Acosta	Técnica Dirección General de Gestión y Calidad Ambiental	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Cisneros Diego	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de inspección (HGPT-DGCA-SGC-R-30)
- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXO 26)
- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO PARA LA
EVALUACIÓN DE INFORMES DE
MONITOREO DE CONTROL DE
VECTORES**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-10

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Controlar el cumplimiento de las obligaciones de los permisos ambientales en Avícolas para garantizar el correcto Manejo Ambiental.

2. ALCANCE

El procedimiento para la evaluación de monitoreos de vectores avícola, empieza desde que el operador ingresa el informe de cumplimiento hasta la entrega a secretaria por parte del coordinador/a para el respectivo envío de documentos al sujeto de control con la aprobación, observación o rechazo.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

MARCO LEGAL		OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada... Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.
2	Código orgánico ambiental	Del monitoreo de la calidad del aire, agua y suelo. Evaluaciones adicionales de la calidad del aire, dispondrán evaluaciones de fuentes que emitan o sean susceptibles de emitir olores De los mecanismos.
3	Acuerdo ministerial 061 del ministerio del ambiente Publicado en el registro oficial no. 316 del 04 de mayo de 2015	Del Generador De las prohibiciones De las actividades comerciales y/o industriales, Emisión de olores Objetos de monitoreo De la periodicidad y revisión
4	Decreto ejecutivo 2393 reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo	Servicios de Primeros Auxilios. Extintores Móviles. Ropa de Trabajo
5	Normativa técnica	NTE INEN-3864: Colores, Señales y Símbolos de Seguridad

4. DEFINICIONES

- **Plaguicidas.** - es cualquier sustancia destinada a prevenir, destruir, atraer, repeler o combatir cualquier plaga
- **Olores.** -los *olores* ofensivos son generados por las aves, sus excrementos y descomposición
- **Gallinaza.** - es el estiércol de gallina preparado para ser utilizado en la industria ganadera o en la industria agropecuaria, tiene como principal componente el estiércol de las gallinas que se crían para la producción de huevo
- **Los fungicidas.**-son sustancias tóxicas que se emplean para impedir el crecimiento o eliminar los hongos y mohos perjudiciales para las plantas
- **Vector.** - es cualquier agente (persona, animal o microorganismo) que transporta y transmite un patógeno a otro organismo.
- **Prevención.** -es el conjunto de actuaciones y medidas dirigidas a la mejora de las condiciones de trabajo para garantizar una adecuada protección de la salud y la seguridad de los trabajadores.

5. RESPONSABLES

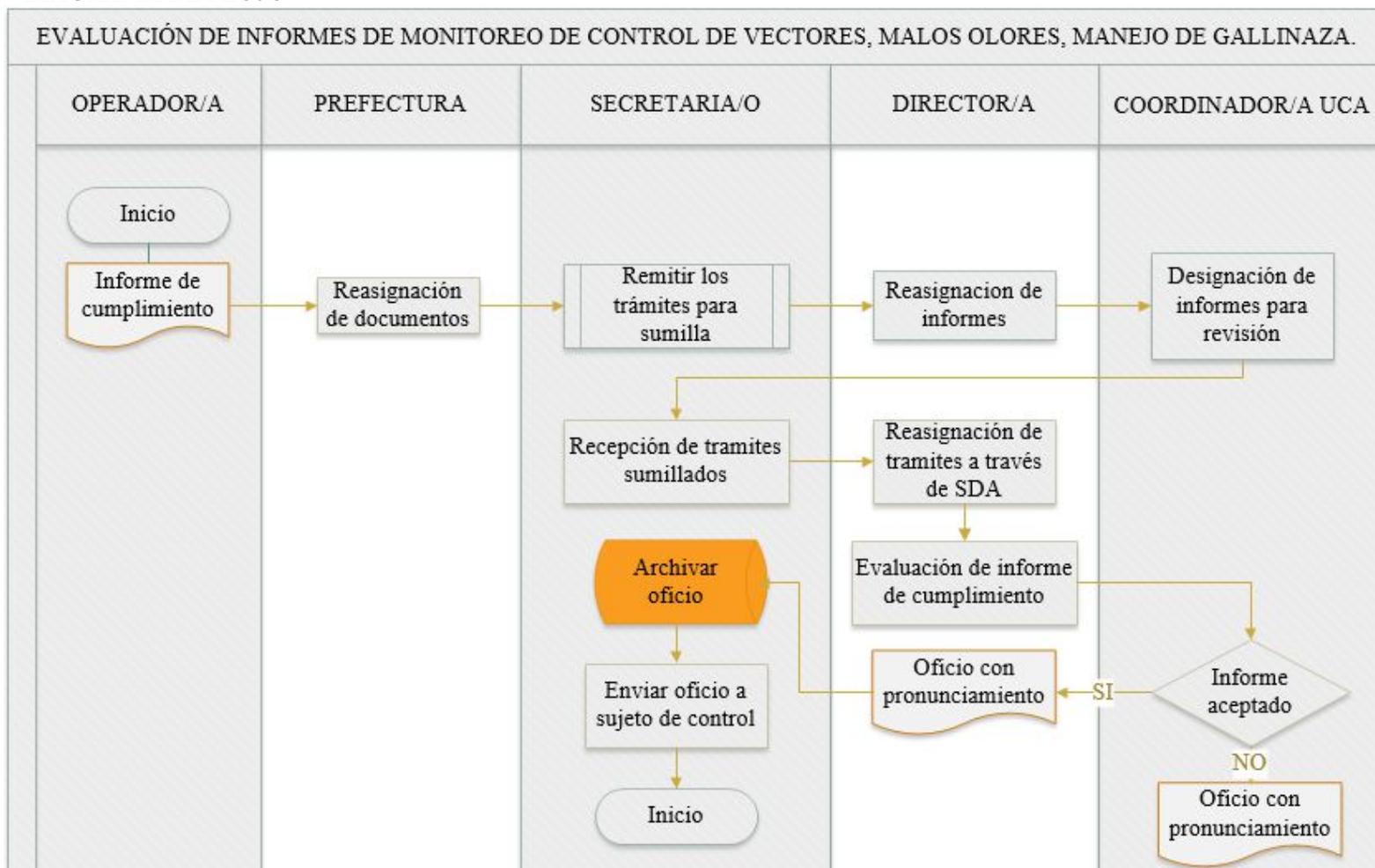
- **Secretaria/o:** Encargada/o de reasignar al director los documentos ingresados por parte del operador.
- **Director/a:** Encargo/a de reenviar documentación al coordinador encargado, además de revisar y aprobar cualquier documento que tenga relación a los monitoreos de vectores avícola.
- **Coordinador/a:** Encargo/a de reenviar al técnico/a designada, además de llenar la registro de seguimiento.
- **Técnico/a:** Controlar el manejo adecuado de vectores, malos olores y manejo de gallinaza, además de Aplicar las medidas necesarias para que los sujetos de control presenten correctamente el Informe de Cumplimiento Ambiental.

6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		EVALUACIÓN DE INFORMES DE MONITOREO DE CONTROL DE VECTORES, MALOS OLORES, MANEJO DE GALLINAZA.		Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-10 Versión: 01 Fecha: 19/11/2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Operador	Informe de Cumplimiento	1.Recepción de documentos	1.1 Reasignación de los documentos	Prefectura	Informe (Anexo 26) con Trámite asignado	DGCA
			1.3 Ingreso de los documentos a la DGCA	Secretaria	Trámite reasignado	Director/a
			1.4. Remitir los trámites para sumilla de la Directora.	Secretaria	Trámite reasignado	Director/a
			1.5 Reasignación de informes a coordinador UCA/DGCA.	Directora /a UCA	Trámite reasignado a UCA	Coordinador/ UCA
			1.6. Designación de Técnico para revisión.	Coordinador /a UCA	Trámite reasignado a Técnico	Secretaria /a UCA
			1.7. Recepción de tramites sumillados por el coordinador de la UCA	Secretaria /o UCA	Tramite reasignado (Zimbra) SDA.	Técnico/a UCA
			1.8. Reasignación de tramites a través del sistema de SDA	Secretaria /o UCA	Tramite reasignado.	Técnico/a UCA
			Técnico /UCA	Informe de cumplimiento	2.Elaboración del informe Técnico de evaluación	2.1. Evaluación del informe de cumplimiento

Coordinador/a	Emisión del informe de cumplimiento para revisión	3. Informe evaluado	3.1 Revisión del informe de cumplimiento	Coordinador/a UCA	Informe (Anexo 26) Revisado y firmado	Técnico/a
Directora DGCA	Oficio de aceptación para el sujeto de control.	4. Pronunciamiento.	4.1. Elaboración del oficio con pronunciamiento.	Técnico/a UCA	Oficio (Anexo 28) con pronunciamiento (Anexo 2)	Operador/a
			4.2. Archivar oficio recibido.	Secretaria	Oficio adjunto (Anexo 28)	Técnico/a
	Emisión de documentos informe evaluado y oficio con pronunciamiento para aprobación	5. Aprobación del documento	5.1. Entrega a secretaria para envío de documentos al sujeto de control.	Secretaria/ UCA	Oficio (Anexo 28)	Operador/a
HUMANOS			FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Técnico/a HGPT –UCA - Coordinador de la Unidad de Control Ambiental - Directora/DGCA - Secretaria/DGCA - Conductores/DGCA 			Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelaría, tinta de impresoras), Windows.		Disponibilidad de espacios de trabajo ventilados e iluminados, computadores y muebles ergonómicamente adaptados cumpliendo normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA		EXTERNA			NORMAS ISO	OTRO
<ul style="list-style-type: none"> - Permiso Ambientales - Registro de seguimiento de Informes de Cumplimiento - POA DGCA - Planificación UCA 		<ul style="list-style-type: none"> • Texto Único de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente (MAE) • Acuerdo No. 061 emitido por el MAE y publicado en RO 316 de 04 de mayo de 2015. • Código Orgánico Ambiental. • Reglamento de Agrocalidad 			<ul style="list-style-type: none"> -NORMAS 2841 señalización -NORMA INEN 2288 	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	Informes Aceptados/ Informes Asignados	Porcentaje	Técnico/a	Informes emitidos (Anexo 26)	Mensual
2	100%	Informes Observados/ Informes Asignados	Porcentaje	Técnico/a	Informes emitidos (Anexo 26)	Mensual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Adriana Morales	Técnica Dirección General de Gestión y Calidad Ambiental	
Ing. Mayra Paredes	Técnica Dirección General de Gestión y Calidad Ambiental	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Cisneros Diego	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXO 26)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE
ATENCIÓN A DENUNCIAS
AMBIENTALES**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-11

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Atender las denuncias ambientales que remite la ciudadanía para prevenir y mitigar los impactos ambientales, así como mediar y reducir conflictos socioambientales.

2. ALCANCE

El procedimiento de atención a denuncias ambientales, empieza desde que el operador deja en prefectura la denuncia ambiental, hasta la verificación a través de informes o mediante visita/s técnica/s el cumplimiento de compromisos y/o disposiciones, para posterior a ello emitir el respectivo pronunciamiento.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

	MARCO LEGAL	OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada... Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.
2	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay.
8	Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 de 4 de mayo de 2015.	Reforma el Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente
10	Acuerdo No. 013 del Ministerio del Ambiente, emitido el 14 de febrero de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.

4. DEFINICIONES

- **Denuncia Ambiental.** - Todo hecho acto u omisión que afecta al ambiente o al entorno social de un proyecto, obra y/o actividad.
- **Denunciante.** - Persona y/o entidad que interpone una denuncia ambiental ante al H. Gobierno Provincial de Tungurahua.
- **Denunciado.** - Persona y/o entidad sobre la cual se dirige una denuncia ambiental.

- **Objeto de la denuncia.** - Razón que motiva el interponer una denuncia ante el Gobierno Provincial de Tungurahua.
- **Estado de atención de la denuncia.** - Fase en la cual se encuentra la atención de una denuncia ambiental y puede ser: en trámite, en seguimiento de acuerdos y cierre.
- **Denuncias en trámite.** - Son aquellas que una vez ingresadas al Gobierno Provincial se encuentran en fase de espera de atención o en fase de visita técnica o elaboración de primer informe.
- **Denuncias en seguimiento de acuerdos.** - Aquellas denuncias que ya han recibido atención del gobierno provincial, se han establecido compromisos y/o se han dado disposiciones, y sobre las cuales la unidad competente de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental realiza el seguimiento a su cumplimiento.
- **Denuncias cerradas.** - Aquellas denuncias sobre las cuales se ha verificado el cumplimiento de compromisos y/o disposiciones y por tanto ha procedido el cierre del trámite.
- **Compromisos.** - constituyen los acuerdos acciones que se establecen con el denunciado para corregir las afectaciones ambientales y/o sociales que está generando el proyecto, obra y/o actividad.
- **Disposiciones.** - Son acciones dispuestas por la autoridad ambiental para corregir afectaciones ambientales y/o sociales que están generando el proyecto, obra y/o actividad.

5. RESPONSABLE

- **Prefecto/a:** Es el encargado/da de recibir la denuncia ambiental y reasignar al director/a de la DGCA.
- **Director/a:** Es el encargo de reasignar al técnico/a designada para la revisión de la denuncia ambiental, además de verificar y aprobar la documentación saliente respecto al tema de las denuncias.
- **Técnico/a:** Atiende la denuncia ambiental, además de generar informes técnicos, oficios, notificaciones, visitas técnicas.

6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		ATENCIÓN A DENUNCIAS AMBIENTALES		Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-11 Versión: 01 Fecha: 19/11/2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Operador	Denuncia Ambiental	1. Analizar la información de la denuncia	1.1. Reasignar denuncia ¹⁰	Director/a	Trámite reasignado	Técnico/a
			1.2. Revisar objeto de la denuncia y documentación	Técnico/a	Denuncia revisada	Técnico/a
			1.3. Realizar visita técnica y establecer cuerdos y o disposiciones con el denunciado	Técnico/a	Registro de inspección (HGPT-DGCA-SGC-R-30)	Directora/a
			1.4. Emitir pronunciamiento	Técnico/a	Informe (Anexo 26) Memorando ¹¹ (Anexo 27)	Director/a
			1.4. Emitir pronunciamiento	Técnico/a Director/a Prefecto/a	Oficio (Anexo 28)	Operador
Informe Memorando Oficio	Técnico/a	2. Seguimiento al cumplimiento de compromiso	2.1. Llenar el registro de atención y seguimiento de las	Técnico/a	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Técnico/a

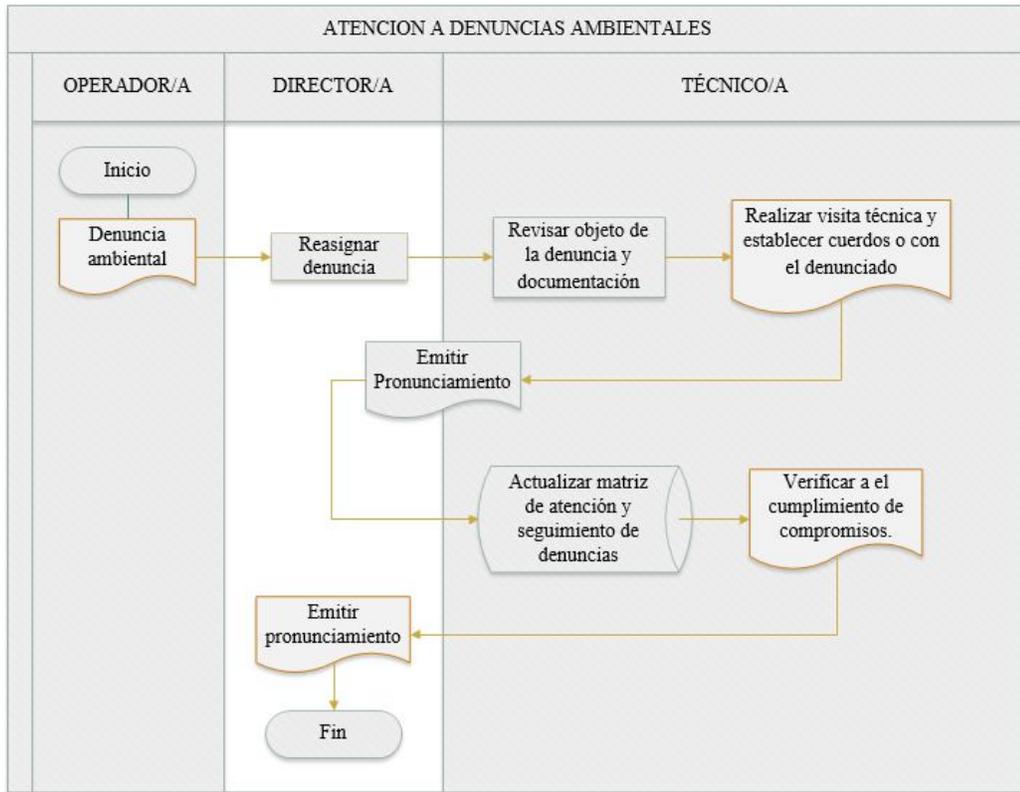
¹⁰ Si la denuncia corresponde a una actividad de impacto y riesgo ambiental no significativo, así como de bajo impacto se designa a encargada/o de denuncias ambientales; en tanto que si es de mediano o alto impacto y riesgo ambiental el coordinador de la UCA reasigna a quien corresponda del equipo técnico a su cargo.

¹¹ Si se identifica la actividad debe tener permiso ambiental y no lo dispone se recomienda informar el caso a la URA.

		s y/o disposiciones	denuncias ambientales.			
			2.2. Verificar a través de informes o mediante visita/s técnica/s el cumplimiento de compromisos y/o disposiciones.	Técnico/a	Registro de inspección (HGPT-DGCA-SGC-R-30) Informe (anexo 26)	Técnico/a
			2.3. Emitir pronunciamiento	Técnico/a	Memorando ¹² (Anexo 3)	Director/a
				Técnico/a Director/a Prefecto/a	Oficio (Anexo 28)	Operador
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES		
Técnicos/as de la DGCA		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.		Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.		
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA				NORMAS ISO	OTRO
-	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017. Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015. Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019. Decreto Ejecutivo N° 752 del Reglamento al Código Orgánico del Ambiente de mayo 16 de 2019.				-	-

¹² Se determina cumplimiento, incumplimiento de compromisos o disposiciones de cierre de la denuncia. Cuando de técnica y legalmente se considere pertinente de deriva el caso a análisis legal en la UDA

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. de Denuncias Ambientales atendidas/No. de Denuncias Ambientales Recibidas	Porcentaje	Coordinador/a UCA	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Lic. Diana Tite	Promotora Ambiental DGCA- UCA	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Alejandra	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros.	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTRO

- Registro de inspección (HGPT-DGCA-SGC-R-30)
- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXO 26)
- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO PARA LA
EVALUACIÓN DE PROGRAMAS Y
PRESUPUESTOS AMBIENTALES
ANUALES**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-12

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Evaluar si los PPAA cumplen con lo dispuesto en la normativa ambiental y el reglamento sustitutivo del reglamento ambiental para las operaciones hidrocarburíferas en el Ecuador (RAOHE), correspondiente para ser aprobados.

2. ALCANCE

El procedimiento para la evaluación de programas y presupuestos, empieza desde que el operador ingresa el informe de PPAA del RAHOE y el pago por pronunciamiento respecto al acuerdo ministerial 083B de las actividades vinculadas al Plan de Manejo Ambiental de las estaciones de servicio., hasta la aprobación, observación, rechazo u otro.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

MARCO LEGAL		OBJETO
1	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay.
2	Reglamento al código orgánico del ambiente Registro Oficial N° 507 Miércoles 12 de junio de 2019	El presente Reglamento desarrolla y estructura la normativa necesaria para dotar de aplicabilidad a lo dispuesto en el Código Orgánico del Ambiente. Constituye normativa de obligatorio cumplimiento para todas las entidades, organismos y dependencias que comprenden el sector público central y autónomo descentralizado, personas naturales y jurídicas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, que se encuentren permanente o temporalmente en el territorio nacional.
3	Texto unificado de legislación secundaria del ministerio del ambiente, libro VI reforma emitida con resolución 061reforma Acuerdo Ministerial 61 Registro Oficial Edición Especial 316 de 04-may.-2015	Establece los procedimientos y regula las actividades y responsabilidades públicas y privadas en materia de calidad ambiental. Se entiende por calidad ambiental al conjunto de características del ambiente y la naturaleza que incluye el aire, el agua, el suelo y la biodiversidad, en relación a la ausencia o presencia de agentes nocivos que puedan afectar al mantenimiento y regeneración de los ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos de la naturaleza.
4	Reglamento sustitutivo del reglamento ambiental para las operaciones hidrocarburíferas en el Ecuador (RAOHE) Decreto Ejecutivo 1215 Registro Oficial 265 de 13-feb-2001 Última modificación: 29-sep-2010	El presente Reglamento tiene por objeto regular las actividades hidrocarburíferas de exploración, desarrollo y producción, almacenamiento, transporte, industrialización y comercialización de petróleo crudo, derivados del petróleo, gas natural y afines, susceptibles de producir impactos ambientales en el área de influencia directa, definida en cada caso por el Estudio Ambiental respectivo.
5	Acuerdo No. 83 B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015	Los valores que se recauden directamente por la dependencias o funcionarios del Ministerio del Ambiente, se depositaran el porcentaje que le corresponde al distrito regional en su cuenta de ingresos =, el porcentaje que le corresponde a Planta Central en las siguientes cuentas rotativas de ingresos del Ministerio en el Banco de Fomento, al siguiente día hábil de su recaudación.

4. DEFINICIONES

- **Programas y presupuestos ambientales anuales (PPAA).** - Es un documento administrativo de control, el cual se debe presentar hasta el primero de diciembre de cada año, o dentro del plazo estipulado en cada contrato, al Ministerio de Energía y Minas, el programa anual de actividades ambientales derivado del respectivo plan de manejo ambiental y el presupuesto ambiental del año siguiente para su evaluación y aprobación en base al respectivo pronunciamiento. Art 10 RAOHE.
- **Pronunciamiento.** - es un documento mediante el cual la autoridad ambiental emite el criterio de aprobado, aceptado, observado, rechazado u otro, ante el documento administrativo de control evaluado.

5. RESPONSABLES

Director/a: Responsable de reasignar el informe de programas y presupuestos por parte del operador, además de revisar y aprobar toda la documentación saliente respecto a los PPAA.

Técnico/a UCA: Evaluar programas y presupuestos ambientales anuales, mediante la generación informes técnicos, oficios, notificaciones.

6. DESARROLLO

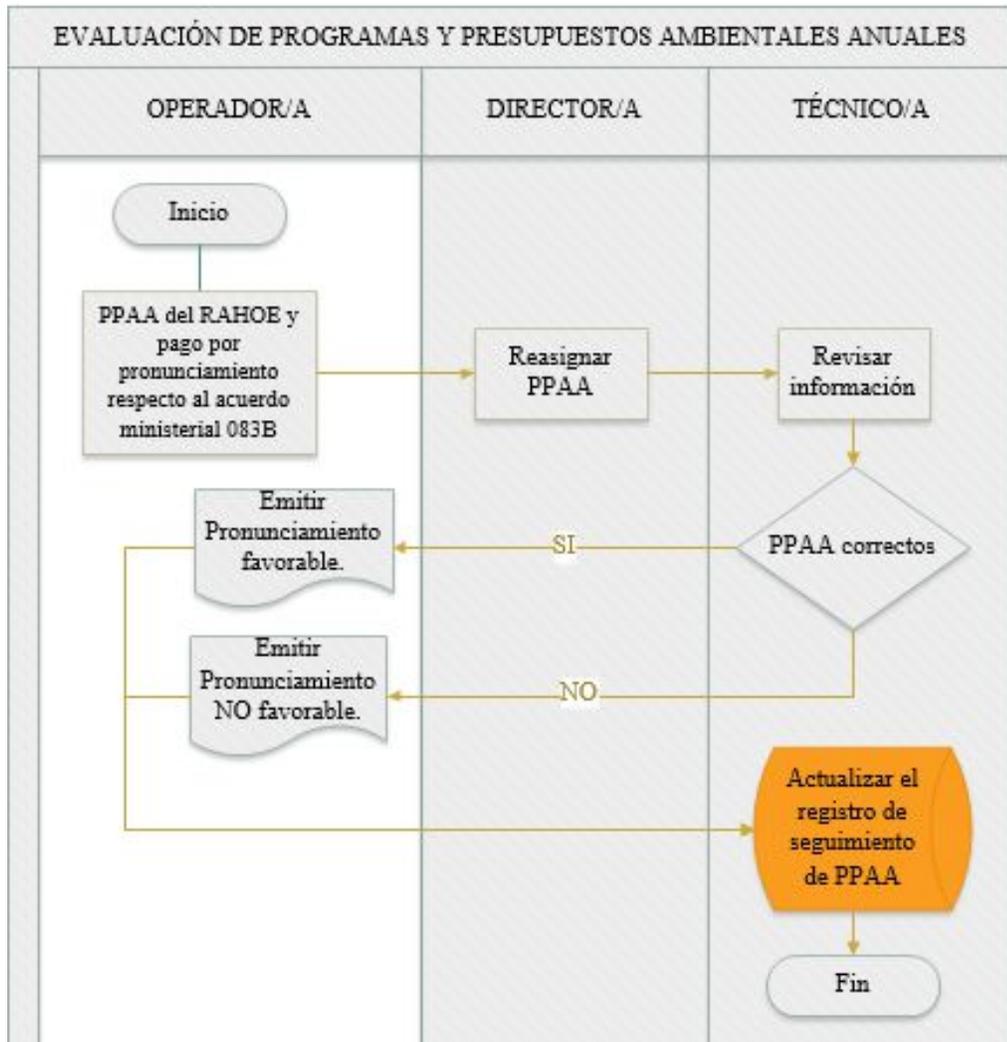
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		EVALUACIÓN DE PROGRAMAS Y PRESUPUESTOS AMBIENTALES ANUALES		Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-12 Versión: 01 Fecha: 19/11/2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Operador	PPAA del RAHOE y pago por pronunciamiento respecto al acuerdo	1. Evaluar el PPAA	1.1.Reasignar PPAA	Director/a DGCA	Trámite reasignado	Técnico/a
			1.2.Revisar información ¹³ para aprobación, observación o rechazo.	Técnico/a UCA	Informe (Anexo 26)	Técnico/a

¹³ Cuando la técnico/a requiere mayor información emite la solicitud correspondiente de manera oficial a través de correo electrónico o vía telefónica.

	ministerial 083B				Memorando ¹⁴ (anexo 27)	
			1.3. Emitir pronunciamento	Técnico/a Director/ a Prefecto/ a	Oficio (anexo 28)	Operador
Coordinador/a UCA	Registro de seguimiento		2. Actualizar el registro de seguimiento de PPAA	Técnico/a	Registro de seguimiento actualizado (HGPT- DGCA- SGC-R- 31)	Técnico/a
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS			AMBIENTALES	
Técnicos/as de la DGCA		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.			Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA			NORMAS ISO	OTRO	
- Permisos ambientales - Registros de seguimiento - POA DGCA Planificación UCA	- Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017. - Reglamento al código orgánico del ambiente - Registro Oficial N° 507-miércoles 12 de junio de 2019 Acuerdo No. 83 B del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial No. 387 de 4 de noviembre de 2015. - Reglamento sustitutivo del reglamento ambiental para las operaciones hidrocarburíferas en el Ecuador (RAOHE) Decreto Ejecutivo 1215- Registro Oficial 265 de 13-feb-2001 Última modificación: 29-sep-2010			- NORMAS 2841 señalización NORMA INEN 2288	-	

¹⁴ En función del pronunciamiento se determina el contenido de memorando y oficios.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. PPAA aprobados/No. PPAA evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual
2	100%	No. PPAA observados/No. PPAA evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA		Anual
3	100%	No. PPAA archivados/No. PPAA evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA		Anual
4	100%	No. PPAA rechazados/No. PPAA evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA		Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Lic. Jessica Acosta	Técnica DGCA-UCA	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Alejandra	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros.	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTRO

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXO 26)
- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD

AMBIENTAL

DGCA

**PROCEDIMIENTO DE
EVALUACIÓN DE TÉRMINOS DE
REFERENCIA**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-13

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, directrices, normas y mecanismos para la presentación de documentos administrativos de control y seguimiento de proyectos, obras y/o actividades de mediano y alto impacto ambiental.

2. ALCANCE

El procedimiento de evaluación de TDR's empieza desde que el operador deja el informe de TDR's al técnico/a correspondiente de la DGCA para su revisión, hasta la entrega del informe de evacuación, memorando y Oficio de Pronunciamiento.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

	MARCO LEGAL	OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador 2008. (Registro Oficial 449. Última modificación: 13-jul-2011).	El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada
2	Código Orgánico del Ambiente, COA. (Registro Oficial Suplemento 983 de 12-abr.-2017).	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay.
3	Acuerdo No. 013 del Ministerio del Ambiente, emitido el 14 de febrero de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.
3	Reglamento Ambiental De Actividades Hidrocarburíferas. (Registro Oficial 265. Última modificación: 29-sep.-2010).	El presente Reglamento Ambiental y sus Normas Técnicas Ambientales incorporadas se aplicarán a todas las operaciones hidrocarburíferas y afines que se llevan a efecto en el país. El presente Reglamento tiene por objeto regular las actividades hidrocarburíferas de exploración, desarrollo y producción, almacenamiento, transporte, industrialización y comercialización de petróleo crudo, derivados del petróleo, gas natural y afines, susceptibles de producir impactos ambientales en el área de influencia directa, definida en cada caso por el Estudio Ambiental respectivo.
4	Acuerdo Ministerial No. 061. Reforma del Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio Del Ambiente. (Registro Oficial Edición Especial 319 de 04-may.-2015).	El presente Libro establece los procedimientos y regula las actividades y responsabilidades públicas y privadas en materia de calidad ambiental. Se entiende por calidad ambiental al conjunto de características del ambiente y la naturaleza que incluye el aire, el agua, el suelo y la biodiversidad, en relación a la ausencia o presencia de agentes nocivos que puedan afectar al mantenimiento y regeneración de los ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos de la naturaleza.
	Acuerdo Ministerial No. 109 publicado en el Edición Especial No. 640 de 23 de noviembre de 2018.	Reforma al Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.

4. DEFINICIONES

- **Autoridad Ambiental Competente.-** Será el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano de estar acreditado; caso contrario, le corresponderá al Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial acreditado o, en su defecto, a la Autoridad Ambiental Nacional aplicando competencias referentes al proceso de evaluación de impactos, control y seguimiento de la contaminación, así como de la reparación integral de los daños ambientales verificar el cumplimiento de la normativa y las obligaciones ambientales correspondientes, así como la efectividad de las medidas para prevenir, evitar y reparar los impactos o daños ambientales.
- **Auditoría Ambiental de Cumplimiento (AAC).** - Es un mecanismo de control y seguimiento que permite a la Autoridad Ambiental Competente determinar y verificar si las actividades cumplen con el plan de manejo ambiental, autorizaciones administrativas, legislación y normativa ambiental vigente; y, permite determinar si existen nuevos riesgos, impactos o daños ambientales que las actividades auditadas hayan generado.
- **Consultor o Empresa Consultora (CA).** - Personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras acreditadas, calificadas y registradas por la Autoridad Ambiental Competente que presten sus servicios en la elaboración de estudios de impacto ambiental, planes de manejo y auditorías ambientales.
- **Documentos Administrativos de Control.** - Documento que posee información sujeta a comprobación por parte de la Autoridad Ambiental Competente, quien podrá solicitar información adicional cuando lo requiera.
- **Licencia Ambiental (LA).** - Es el permiso ambiental que otorga la Autoridad Ambiental Competente a una persona natural o jurídica, para la ejecución de un proyecto, obra o actividad. En ella se establece la obligatoriedad del cumplimiento de la normativa ambiental aplicable por parte del regulado para prevenir, mitigar o corregir los efectos indeseables que el proyecto, obra o actividad autorizada pueda causar en el ambiente.
- **Operador.-** Toda persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, u organización que a cuenta propia o a través de terceros, desempeña en el territorio nacional y de forma regular o accidental, una actividad económica o profesional que tenga el potencial de afectar la calidad de los recursos naturales como resultado de sus acciones u omisiones o que, en virtud de cualquier título, controle dicha actividad o tenga un poder económico determinante sobre su funcionamiento técnico. Para su determinación se tendrá en cuenta lo que la

legislación estatal o municipal disponga para cada actividad sobre los titulares de permisos o autorizaciones, licencias u otras autorizaciones administrativas.

- **Plan de Acción.** - Es un conjunto de acciones a ser implementadas por el Sujeto de Control para corregir los incumplimientos al Plan de Manejo Ambiental y/o Normativa ambiental vigente. El cual deberá ser presentado a la Autoridad Ambiental Competente para su aprobación correspondiente.
- **Plan de Manejo Ambiental (PMA).** - Instrumento de cumplimiento obligatorio para el operador, el mismo que comprende varios subplanes, en función de las características del proyecto, obra o actividad. La finalidad del plan de manejo será establecer en detalle y orden cronológico, las acciones cuya ejecución se requiera para prevenir, evitar, controlar, mitigar, corregir, compensar, restaurar y reparar, según corresponda. Además, contendrá los programas, presupuestos, personas responsables de la ejecución, medios de verificación, cronograma y otros que determine la normativa secundaria.
- **Términos de Referencia (TDR's).** - Son documentos preliminares estandarizados o especializados que determinan el contenido, el alcance, la focalización, los métodos, y las técnicas a aplicarse en la elaboración de los estudios ambientales. Los términos de referencia para la realización de un estudio ambiental estarán disponibles en línea a través del SUIA para el promotor del proyecto, obra o actividad; la Autoridad Ambiental Competente focalizará los estudios en base de la actividad en regularización.

5. RESPONSABLES

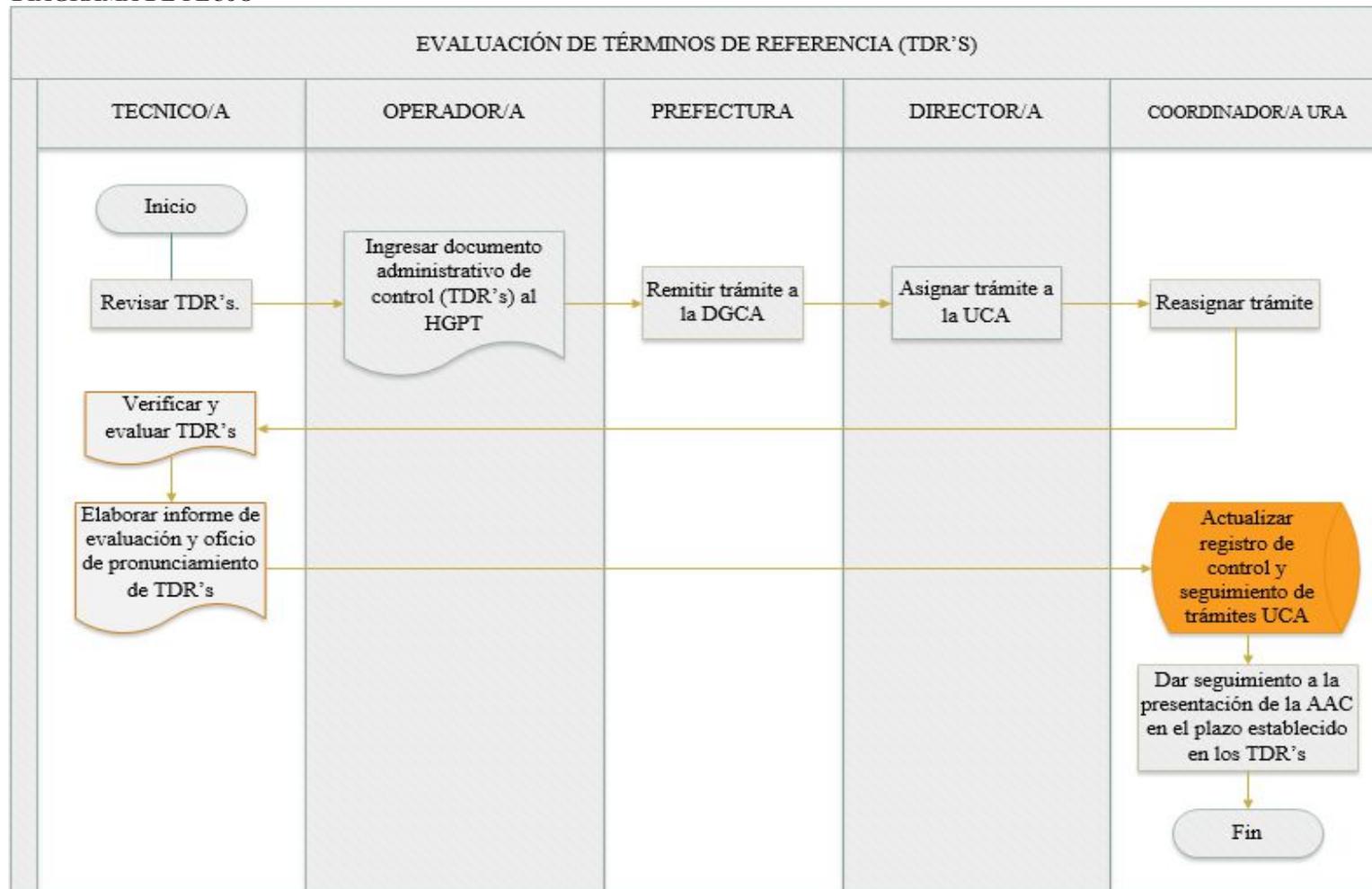
- **Director/a:** Es el encargado/a de asignar el tramite al coordinador para posterior designar al técnico encargad, además de revisar y aprobar la documentación saliente sobre los TDR's
- **Coordinador/a:** Es el encargado/a de actualizar registro de control y seguimiento de trámites UCA, además de reasignar los tramites a los técnicos.
- **Técnico/a:** Evaluar Términos de Referencia, además de aplicar las medidas necesarias para que los sujetos de control presenten TDR's dentro de los plazos dispuestos en la normativa vigente
- **Secretaria/o:** Es el encargado/a de sumillar el oficio de ingreso al HGPT, remitiendo el trámite a la DGCA.

6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		EVALUACIÓN DE TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR'S)		Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-13 Versión: 01 Fecha: 19-11-2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Operador	Documento Administrativo de Control (TDR's).	1. Evaluar TDR's.	1.1. Revisar TDR's.	Técnico	TDR's	Operador/a
HGPT	Documento Administrativo de Control TDR's	2. Recibir Documento Administrativo de Control TDR's.	2.1. Ingresar documento administrativo de control (TDR's) al HGPT	Operador/Consultor Acreditado	Oficio (Anexo 28) de ingreso al HGPT	Autoridad Ambiental Competente
			2.2. Remitir trámite a la DGCA	Secretaría HGPT	Trámite sumillado	DGCA
DGCA	Documento Administrativo de Control TDR's	3. Asignar TDR's	3.1. Asignar trámite a la UCA	Director/a	Trámite sumillado	Coordinador/a
			3.2. Reasignar trámite	Coordinador/a	Trámite sumillado	Técnico/a
UCA	Trámites sumillados (Documentos Administrativos de Control TDR's)	4. Revisar Documento Administrativo de Control TDR's	4.1. Verificar y evaluar TDR's	Técnico/a	Informe (Anexo 26) de evaluación de TDR's	Coordinador/a
			4.2. Elaborar informe de evaluación y oficio de pronunciamiento de TDR's	Técnico/a	Informe (Anexo 26) de Evacuación, memorando (Anexo 27) y Oficio (Anexo 28) de Pronunciamiento	Coordinador/a
			4.3. Actualizar registro de control y seguimiento de trámites UCA	Coordinador/a	Registro de control y seguimiento (HGPT-DGCA-	MAE

					SGC-R-31)		
			4.4. Dar seguimiento o a la presentación de la AAC en el plazo establecido en los TDR's	Coordinador /a	Registro de control y seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	MAE	
HUMANOS			FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES		
Director/a DGCA Coordinador/a UCA Técnico/a UCA Coordinador/a UDA Secretaria DGCA			Internet, computadoras, impresoras, teléfonos, archivadores, muebles de oficina, insumos de oficina (papelería, tinta de impresoras), Sistema Operativo Windows.		Disponibilidad de espacios de trabajo ventilados e iluminados, computadoras y muebles ergonómicamente adaptados cumpliendo normas de seguridad y salud ocupacional.		
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR		
INTERNA		EXTERNA			NORMA-ISO	OTRO	
<ul style="list-style-type: none"> - Resolución y Licencia Ambiental del proyecto, obra y/o actividad. - Expedientes de proyecto, obra y/o actividad - Registro de seguimiento de Obligaciones Ambientales de los Sujetos de Control. - POA DGCA - Planificación UCA 		<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento al Código del Ambiente. - Código Orgánico del Ambiente, COA. Registro Oficial Suplemento 983 de 12-abr.-2017. - Ley de Hidrocarburos, 1978. Registro Oficial 711. Última modificación: 12-sep.-2014. - Reglamento Ambiental De Actividades Hidrocarburíferas. Registro Oficial 265. Última modificación: 29-sep.-2010 - Reglamento al Código Orgánico del Ambiente. - Texto Unificado de Legislación Secundaria de Medio Ambiente. Registro Oficial Edición Especial 2. Última modificación: 29-mar.-2017. - Acuerdo Ministerial No. 061. Reforma del Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio Del Ambiente. Registro Oficial Edición Especial 319 de 04-may.-2015. - Acuerdo Ministerial No. 097-A. de 30-jul.-2015. Anexos del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente. - Acuerdo Ministerial No. 109 publicado en el Edición Especial No. 640 de 23 de noviembre de 2018. - Acuerdo No. 013 del Ministerio del Ambiente, emitido el 14 de febrero de 2019. 			NTE INEN		Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. TDR's evaluados/No. TDR's ingresados	Porcentaje	Coordinador/a UCA	Informes (Anexo 26)	Semestral

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Verónica Chico	Técnica UCA-DGCA	
Ing. Damián Zumbana López	Técnico UCA-DGCA	
Dra. Mercedes López	Técnica Dirección General de Planificación	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros.	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXOS 26)
- Modelo de memorando (ANEXOS 27)
- Modelo de oficio (ANEXOS 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE
INFORMES AMBIENTALES ANUALES**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-14

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Evaluar si el informe ambiental anual cumple con lo dispuesto en la normativa ambiental sectorial correspondiente para ser aprobados

2. ALCANCE

El procedimiento de evaluación de informes ambientales anuales empieza desde que el operador ingresa el Informe Ambiental Anual (IAA), del proyecto, obra y/o actividad vinculada a estaciones de servicio con o sin lavadora /lubricadora, hasta la emisión del pronunciamiento de aprobado, rechazado, observado.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

	MARCO LEGAL	OBJETO
1	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay.
2	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019	Regulación de las actividades antrópicas considerando las necesidades poblacionales en función de los recursos naturales y los límites biofísicos de los ecosistemas, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos de la naturaleza.
3	Acuerdo Ministerial No. 109 publicado en el Edición Especial No. 640 de 23 de noviembre de 2018.	Reforma al Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.
4	Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 de 4 de mayo de 2015.	Reforma el Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente
5	Acuerdo No. 013 del Ministerio del Ambiente, emitido el 14 de febrero de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.
6	Reglamento Ambiental de actividades hidrocarburíferas (RAHOE), Decreto Ejecutivo 1215, Registro Oficial 265 de 13-feb-2001 Última modificación: 29-sep-2010	Regular las actividades hidrocarburíferas de exploración, desarrollo y producción, almacenamiento, transporte, industrialización y comercialización de petróleo crudo, derivados del petróleo, gas natural y afines, susceptibles de producir impactos ambientales en el área de influencia directa, definida en cada caso por el Estudio Ambiental respectivo.

4. DEFINICIONES

- **Informe Ambiental de Cumplimiento Anual.** - Documento administrativo de control, el cual se lo debe presentar a la Subsecretaría de Protección Ambiental, hasta el treinta y uno de enero de cada año. Este informe deberá describir y evaluar las actividades ambientales presupuestadas que han sido ejecutadas, en relación con las que consten en el programa anual de actividades antes referido, sin

perjuicio de que la Subsecretaría requiera informes específicos en cualquier tiempo.

- **Pronunciamiento.** - es un documento mediante el cual la autoridad ambiental emite el criterio de aprobado, aceptado, observado, rechazado u otro, ante el documento administrativo de control evaluado.

5. RESPONSABLE

- **Director/a:** Es el encargado/a de reasignar el informe ambiental anual, además de revisar y aprobar la documentación saliente respecto a los IAA.
- **Coordinador/a:** Es el encargado/a de llenar el registro de seguimiento, además de reasignar la documentación al técnico/a encargado.
- **Técnico/a:** Evaluar Informes Ambientales Anuales, además de generar informes técnicos, memorandos, oficios, notificaciones.

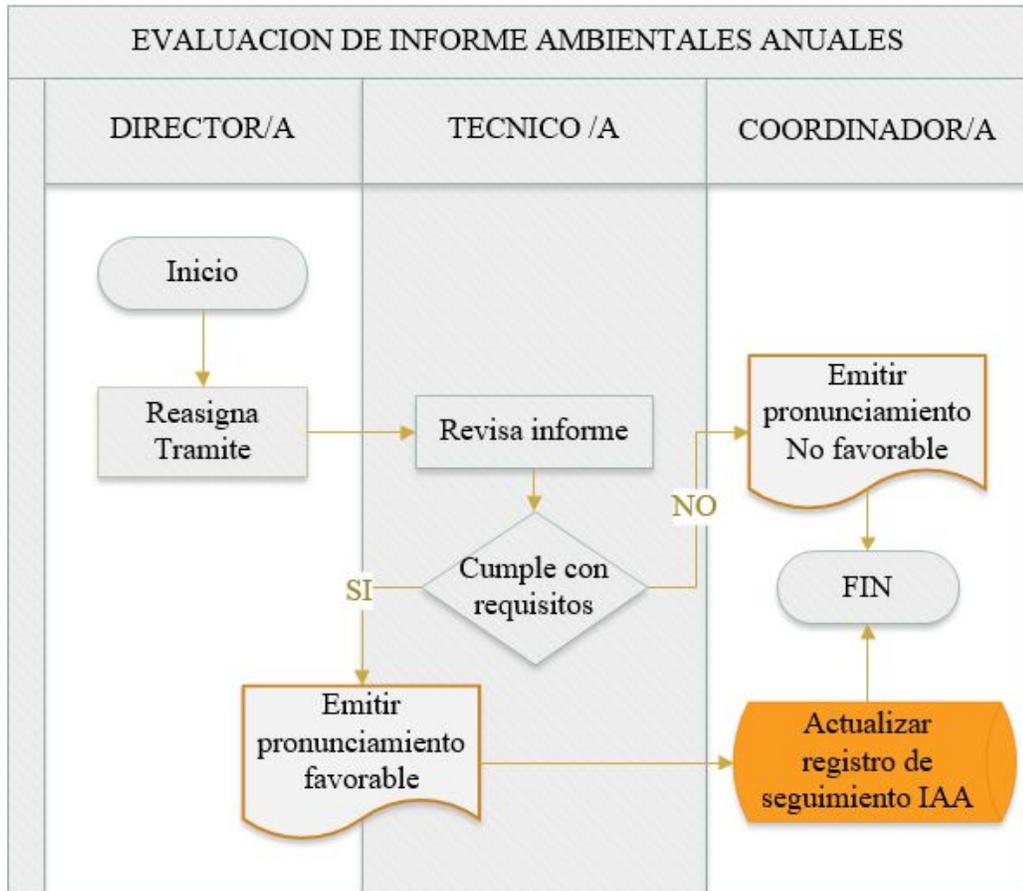
6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		EVALUACIÓN DE INFORMES AMBIENTALES ANUALES		Código: HGPT-DGCA-SGC-UCA-14 Versión: 01 Fecha: 19/11/2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Operador	IAA	1. Evaluar el IAA	1.1. Reasignar trámite.	Director/a Coordinador/a	Trámite reasignado	Técnico/a
			1.2. Revisar informe	Técnico/a	Informe revisado (Anexo 26)	Técnico/a
			1.3. Emitir pronunciamiento.	Técnico/a Director/a Prefecto/a	Memorando (Anexo 27) Oficios (Anexo 28) ¹⁵	Operador

¹⁵ En función del pronunciamiento se determina el contenido de memorando y oficios.

Coordina dor/a UCA	Registro de seguimie nto	2. Actualizar registro de seguimiento de IAA	Coordinador /a	Registro de seguimiento actualizado (HGPT- DGCA- SGC-R-31)	Técnico/ a
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES	
Técnicos/as de la DGCA Director/a Secretaria/o Asistente Administrativa Conductores/as		Equipos de protección personal, vehículos, Internet, Intranet, SGCA, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.		Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA		NORMAS ISO	OTRO	
- Permisos ambientales - Registros de seguimiento - POA DGCA - Planificación UCA	<ul style="list-style-type: none"> - Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017 - Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019 - Acuerdo Ministerial No. 109 publicado en el Edición Especial No. 640 de 23 de noviembre de 2018. - Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 de 4 de mayo de 2015. - Acuerdo No. 013 del Ministerio del Ambiente, emitido el 14 de febrero de 2019. - Reglamento Ambiental de actividades hidrocarburíferas (RAOHE), Decreto Ejecutivo 1215, Registro Oficial 265 de 13-feb-2001 Última modificación: 29-sep-2010 		<ul style="list-style-type: none"> - NORMAS 2841 señalización - NORMA INEN 2288 	-	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. IAA aprobados/No. IAA evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA	Registro de seguimiento o (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual
2	100%	No. IAA observados/No. IAA evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA		Anual
3	100%	No. IAA archivados/No. IAA evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA		Anual
4	100%	No. IAA rechazados/No. IAA evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA		Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Lic. Jessica López	Técnico DGCA – UCA	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Cisneros Diego	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXOS 26)
- Modelo de memorando (ANEXOS 27)
- Modelo de oficio (ANEXOS 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE
INFORMES DE MONITOREO
AMBIENTAL INTERNO RUTINARIO Y
CONTROL AMBIENTAL**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-15

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Evaluar a los informes de monitoreo ambiental interno de emisiones a la atmosfera, descargas liquidas y sólidas, además de la remediación de suelos y/o piscinas contaminadas, según lo dispuesto en la normativa ambiental sectorial correspondiente para ser aprobados.

2. ALCANCE

El procedimiento de evaluación de informes de monitoreo ambiental interno rutinario y control ambiental, empieza desde que el operador ingresa el Informe de monitoreo ambiental interno Anual (IMAI), del proyecto, obra y/o actividad vinculada a estaciones de servicio con o sin lavadora /lubricadora, hasta la emisión del pronunciamiento de aprobado, rechazado, observado.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

	MARCO LEGAL	OBJETO
1	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay.
2	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019	Regulación de las actividades antrópicas considerando las necesidades poblacionales en función de los recursos naturales y los límites biofísicos de los ecosistemas, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos de la naturaleza.
3	Acuerdo Ministerial No. 109 publicado en el Edición Especial No. 640 de 23 de noviembre de 2018.	Reforma al Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.
4	Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 de 4 de mayo de 2015.	Reforma el Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente
5	Acuerdo No. 013 del Ministerio del Ambiente, emitido el 14 de febrero de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.
6	Reglamento Ambiental de actividades hidrocarburíferas (RAHOE), Decreto Ejecutivo 1215, Registro Oficial 265 de 13-feb-2001 Ultima modificación: 29-sep-2010	Regular las actividades hidrocarburíferas de exploración, desarrollo y producción, almacenamiento, transporte, industrialización y comercialización de petróleo crudo, derivados del petróleo, gas natural y afines, susceptibles de producir impactos ambientales en el área de influencia directa, definida en cada caso por el Estudio Ambiental respectivo.

4. DEFINICIONES

- **Monitoreo Ambiental Interno (IMAI):** Documento administrativo de control, el cual se lo debe presentar a la Subsecretaría de Protección Ambiental, el cual describe y evalúa los monitoreos ambientales internos rutinarios que han sido ejecutados, en relación con las que consten en el informe ambiental anual de las actividades antes referido, aprobara los puntos de monitoreo u ordenara, en base a la situación ambiental del área de operaciones, que se modifiquen dichos puntos.
- **Pronunciamiento.** - es un documento mediante el cual la autoridad ambiental emite el criterio de aprobado, aceptado, observado, rechazado u otro, ante el documento administrativo de control evaluado.

5. RESPONSABLES

- **Director/a:** Es el encargado/a de reasignar el informe de monitoreo ambiental interno, además de revisar y aprobar la documentación saliente respecto a los IMAI.
- **Coordinador/a:** Es el encargado/a de llenar el registro de seguimiento, además de reasignar la documentación al técnico/a encargado.
- **Técnico/a:** Evaluar Informes de Monitoreo Ambiental Interno, además de generar informes técnicos, memorandos, oficios, notificaciones.

6. DESARROLLO

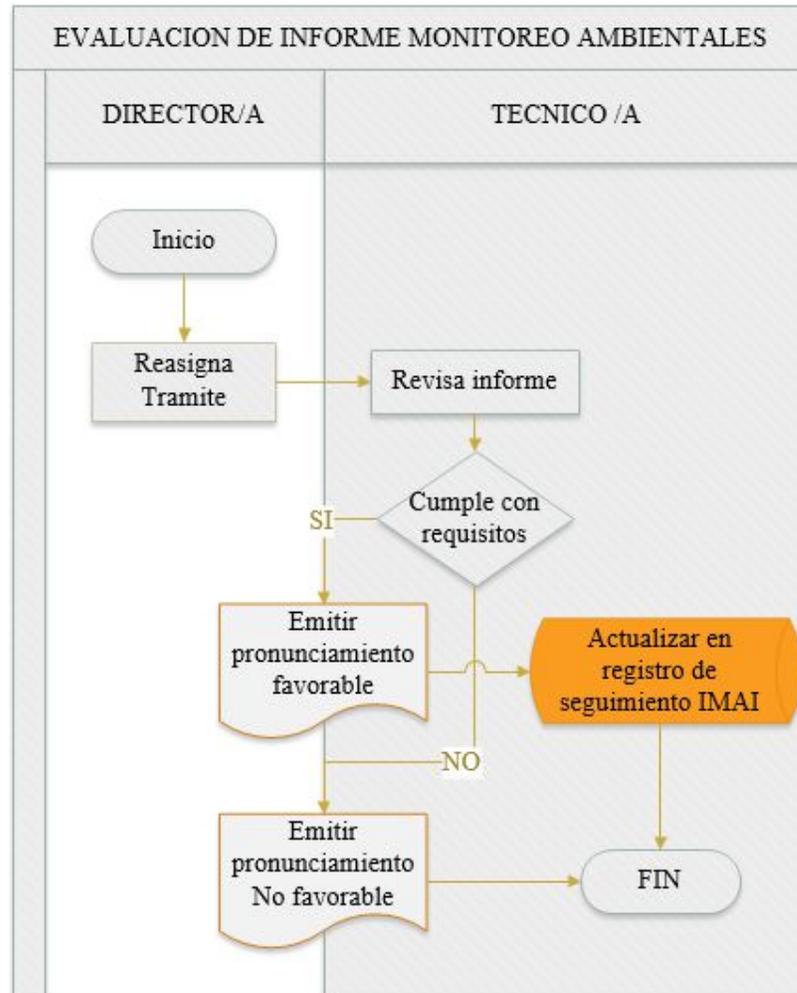
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		EVALUACIÓN DE INFORMES DE MONITOREO AMBIENTAL INTERNO RUTINARIO Y CONTROL AMBIENTAL		Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UCA-15 Versión: 01 Fecha: 19/11/2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Operador	IMAI	1. Evaluar el IMAI	1.1. Reasignar trámite.	Director/a Coordinador/a	Trámite reasignado	Técnico/a
			1.2. Revisar informe ¹⁶	Técnico/a	Informe revisado (Anexo 26)	Técnico/a

¹⁶ Cuando corresponde se realiza una visita técnica y se genera una ficha, se da disposiciones a través de ficha(anexo 1)

			1.3. Emitir pronunciamiento.	Técnico/a Director/a Prefecto/a	Memorand o (Anexo 27) Oficios (Anexo 28) ¹⁷	Operador
Técnico/a	Registro de Seguimiento al IMAI	2. Actualizar registro de seguimiento de IMAI		Técnico/a	Registro de seguimiento o actualizado (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Técnico/a
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES		
Técnicos/as de la DGCA Director/a Secretaria/o Asistente Administrativa Conductores/as		Equipos de protección personal, vehículos, Internet, Intranet, SGCA, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.		Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.		
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR		
INTERNA		EXTERNA		NORMAS ISO	OTRO	
- Permisos ambientales - Registros de seguimiento - POA DGCA - Planificación UCA		- Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017 - Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019 - Acuerdo Ministerial No. 109 publicado en el Edición Especial No. 640 de 23 de noviembre de 2018. - Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 de 4 de mayo de 2015. - Acuerdo No. 013 del Ministerio del Ambiente, emitido el 14 de febrero de 2019. - Reglamento Ambiental de actividades hidrocarburíferas (RAOHE), Decreto Ejecutivo 1215, Registro Oficial 265 de 13-feb-2001 Última modificación: 29-sep-2010		- NORMAS 2841 señalización - NORMA INEN 2288	-	

¹⁷ En función del pronunciamiento se determina el contenido de memorando y oficios.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. IMAI aprobados/No. IMAI evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual
2	100%	No. IMAI observados/No. IMAI evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA		Anual
3	100%	No. IMAI archivados/No. IAA evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA		Anual
4	100%	No. IMAI rechazados/No. IMAI evaluados	Porcentaje	Técnico/a Coordinador/a UCA		Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Lic. Jessica López	Técnico DGCA – UCA	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Cisneros Diego	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXOS 26)
- Modelo de memorando (ANEXOS 27)
- Modelo de oficio (ANEXOS 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO
SANCIONATORIO**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UDA-16

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Determinar según la normativa ambiental vigente la existencia de daño ambiental; y, la existencia de una infracción administrativa ambiental de los proyectos, obras y/o actividades de mínimo, bajo, medio impacto y riesgo ambiental.

2. ALCANCE

El procedimiento administrativo sancionatorio, empieza desde la obtención de la denuncia por parte de las unidades, hasta la aplicación de sanciones, multas o lo que determine la ley a los proyectos, obras y/o actividades de mínimo, bajo, medio impacto y riesgo ambiental

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

	MARCO LEGAL	OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008 Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017.	Este Código tiene por objeto garantizar el derecho de las personas a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, así como proteger los derechos de la naturaleza para la realización del buen vivir o sumak kawsay
2	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017.	En el marco del Sistema Nacional de Competencias y del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental, los Gobiernos Autónomos Descentralizados en todos sus niveles, ejercerán las competencias en materia ambiental asignadas de conformidad con la Constitución y la ley. Para efectos de la acreditación estarán sujetos al control y seguimiento de la Autoridad Ambiental Nacional.
3	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019 Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.	Reforma el Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente
4	Acuerdo 109 viernes 23 de noviembre de 2018 Edición Especial N° 640 - Registró Oficial.	Reforma al Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015, mediante el cual se expidió la reforma del libro VI del texto unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente; de conformidad con las disposiciones del presente instrumento.
5	Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.
6	Código Orgánico Administrativo Ley- Registro Oficial Suplemento 31 de 07-jul.-2017	Este Código regula el ejercicio de la función administrativa de los organismos que conforman el sector público
7	Código Orgánico De Organización Territorial - Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010- Ultima modificación: 16-ene.-2015	Regular la potestad sancionadora relacionada en materia ambiental del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua como Autoridad Ambiental de Autoridad responsable.

4. DEFINICIONES

- **Sanción:** Es la aplicación de algún tipo de pena o castigo a un individuo que infringe una ley o una norma legal.
- **Proceso Administrativo sancionatorio:** Es un proceso que tiene como objetivo principal determinar mediante resolución administrativa motivada como la existencia de una infracción administrativa ambiental o la existencia de daño ambiental; y, En caso de que mediante resolución administrativa se determine la existencia de daño ambiental, la Autoridad Ambiental Competente, comunica al operador la presentación del Plan de Reparación Integral, sin perjuicio de otras medidas de contingencia, mitigación, remediación, restauración y/o reparación, además del pago de la multa correspondiente.
- **Recomendaciones Legales:** Escritos encontrados en la normativa la cual tiene la acción de considerar algo ventajoso beneficioso para el representante del proyecto, obra y/o actividad, según sea el motivo.
- **Plazos:** Tiempo determinado, que se lo da al operador o sujeto de control para presentar cualquier documentación.

5. RESPONSABLES

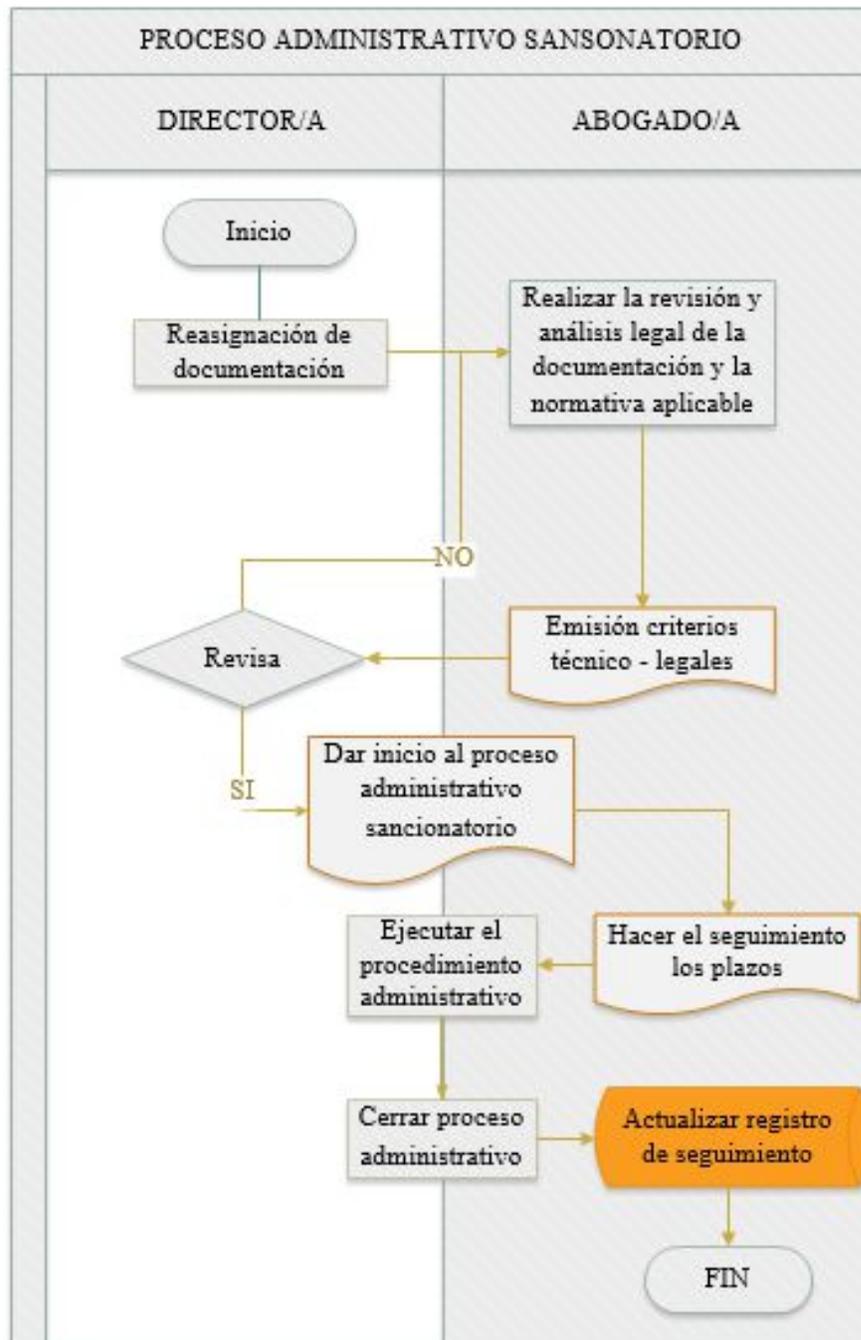
- **Director/a:** Es el encargado/a de reasignar la denuncia a los técnicos/as de la DGCA, para posterior enviar al abogado, además de revisar y aprobar toda la documentación saliente con respecto al proceso administrativo sancionatorio.
- **Abogado/s:** Emitir pronunciamientos basados en la normativa vigente aplicable respecto a los procesos administrativos sancionatorios, además de revisar información, requerimientos, solicitudes, realizar informes técnicos, oficios, memorandos, visitas técnico-legales

6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO		Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UDA-16 Versión: 01 Fecha: 5-12-2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Unidades de la DGCA	Denuncia	Analizar la denuncia	Reasignación de la documentación	Directo r/a	Documentación reasignada	Abogado
			Realizar la revisión y análisis legal de la documentación y la normativa aplicable	Abogado	Documentación revisada y analizada	Abogado
			Emisión de criterios técnico-legales	Abogado	Memorando (Anexo 27)	Director/a
UDA	Memorando con recomendaciones legales	2. Iniciar proceso administrativo sancionatorio	2.1 Revisar recomendaciones técnico legales	Directo r/a	Recomendaciones revisadas	Director
			Dar inicio al proceso administrativo sancionatorio	Directo r/a Abogado	Oficio (Anexo 28) / Notificación (HGPT-DGCA-SGC-R-33)	Operador/a CC. Prefectura
		3. Realizar el seguimiento y ejecución del proceso si correspondiera	3.1 Hacer el seguimiento los plazos	Abogado	Registro de seguimiento de plazo revisada (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Abogado
			3.2 Ejecutar el procedimiento administrativo correspondiente para la aplicación de sanciones, multas o lo que determine la ley	ABOGADO Directo r/a	Oficios (Anexo 28) Notificaciones (HGPT-DGCA-SGC-R-33)	Operador
			3.3 Cerrar proceso administrativo	Abogado Directo r/a	Proceso administrativo cerrado	Abogado Director/a

UDA	Todos los documentos recibos respecto a los procesos administrativos	4. Actualizar registro de seguimiento administrativo	Abogado	Registro de seguimiento actualizada (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Abogado
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES	
Abogado Técnico de UDA		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.		Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA			NORMAS ISO	OTRO
-	<p>Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008 Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017.</p> <p>Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017.</p> <p>Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019 Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.</p> <p>Acuerdo 109 viernes 23 de noviembre de 2018 Edición Especial N° 640 - Registró Oficial.</p> <p>Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019.</p> <p>Código Orgánico Administrativo Ley-Registro Oficial Suplemento 31 de 07-jul.-2017</p> <p>Código Orgánico De Organización Territorial - Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010- Última modificación: 16-ene.-2015</p> <p>Ordenanza provincial que regula el procedimiento administrativo correspondiente a la potestad sancionadora en materia ambiental del HGPT.</p>			-	-

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. De procesos administrativos sancionatorios iniciados/No. De certificados remitidos para análisis legal. No. De procesos administrativo sancionatorios finalizados/ No. De procesos administrativos sancionatorios iniciados	Porcentaje	Abogado	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Abg. Juan Carlos Sánchez	Técnico DGCA –UDA Coordinación	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Cisneros Diego	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTRO

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)
- Registro de notificación ambiental (HGPT-DGCA-SGC-R-33)

ANEXOS

- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficios (ANEXO 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE EXTINCIÓN DE
PERMISOS AMBIENTALES**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UDA-17

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo a seguir en los casos que proceda la extinción de permisos ambientales.

2. ALCANCE

El procedimiento de extinción de permisos ambientales, empieza desde que el operado o sujeto de control envía una solicitud de extinción de permiso ambiental, hasta que la secretaria ejecutiva de la DGCA entrega un oficio y resolución al operador, según sea el caso de aprobación u observación.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

	REGISTRO LEGAL	OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, <i>sumak kawsay</i> . Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradado.
2	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017.	En el marco del Sistema Nacional de Competencias y del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental, los Gobiernos Autónomos Descentralizados en todos sus niveles, ejercerán las competencias en materia ambiental asignadas de conformidad con la Constitución y la ley. Para efectos de la acreditación estarán sujetos al control y seguimiento de la Autoridad Ambiental Nacional.
3	Código Orgánico De Organización Territorial - Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010- Última modificación: 16-ene.-2015	La profundización del proceso de autonomías y descentralización del Estado, con el fin de promover el desarrollo equitativo, solidario y sustentable del territorio, la integración y participación ciudadana, así como el desarrollo social y económico de la población; La organización territorial del Estado ecuatoriano equitativa y solidaria, que compense las situaciones de injusticia y exclusión existentes entre las circunscripciones territoriales.
4	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019 Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.	Regulación de las actividades antrópicas considerando las necesidades poblacionales en función de los recursos naturales y los límites biofísicos de los ecosistemas, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos de la naturaleza

5	Acuerdo Ministerial 061 publicado por el Ministerio del Ambiente mediante Registro Oficial No. 316 del 04 de mayo de 2015	Los Sujetos de Control que por cualquier motivo requieran el cierre de las operaciones y/o abandono del área, deberán ejecutar el plan de cierre y abandono conforme lo aprobado en el Plan de Manejo Ambiental respectivo; adicionalmente, deberán presentar Informes Ambientales, Auditorías Ambientales u otros los documentos conforme los lineamientos establecidos por la Autoridad Ambiental Competente.
6	Acuerdo 109 viernes 23 de noviembre de 2018 Edición Especial N° 640 - Registró Oficial.	Reforma al Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015, mediante el cual se expidió la reforma del libro VI del texto unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente; de conformidad con las disposiciones del presente instrumento.
7	Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.
8	Reglamento Ambiental De Actividades Hidrocarburíferas - Decreto Ejecutivo 1215 Registro Oficial 265 de 13-feb-2001 Última modificación: 29-sep-2010	Regular las actividades Hidrocarburíferas de exploración, desarrollo y producción, almacenamiento, transporte, industrialización y comercialización de petróleo crudo, derivados del petróleo, gas natural y afines, susceptibles de producir impactos ambientales en el área de influencia directa, definida en cada caso por el Estudio Ambiental respectivo.
9	Resolución 005-CNC—2014 del Consejo Nacional de Competencias - Registro Oficial N° 84 - Suplemento Jueves 21 de septiembre de 2017	Regular el ejercicio de la competencia de gestión ambiental, a favor de los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, metropolitanos, municipales y parroquiales rurales.
10	Resolución 389 del 3 de junio del 2015, publicada en el registro oficial suplemento N° 415 del 13 de enero del 2015.	Otorga al H. Gobierno Provincial de Tungurahua, la acreditación como Autoridad Ambiental de Aplicación responsable, y; la autorización de utilizar el sello del Sistema Único de Manejo Ambiental, SUMA; razón por la cual, esta Institución adquiere, entre otras, las competencias para aspectos de regularización ambiental de proyectos, obras y/o actividades con potencial impacto ambiental en la provincia de Tungurahua.

4. DEFINICIONES

- **Extinción:** Dejar sin efecto un documento administrativo.
- **Informe técnico:** Documento que analiza las características y particularidades de una actividad para determinar la procedencia de extinguir un documento administrativo.
- **Licencia ambiental:** Es el permiso ambiental que otorga la Autoridad Ambiental Competente a una persona natural o jurídica, para la ejecución de un proyecto, obra o actividad.
- **Permiso ambiental:** Es la Autorización Administrativa emitida por la Autoridad Ambiental competente, que demuestra el cumplimiento del proceso de regularización ambiental de un proyecto, obra o actividad.
- **Registro ambiental:** Es el permiso ambiental obligatorio que otorga la Autoridad Ambiental Competente, en el que se certifica que el operador ha cumplido con el proceso de regularización de su proyecto, obra o actividad.
- **Resolución:** Decreto, providencia, auto o fallo de autoridad gubernativa o judicial.
- **Titular:** Persona o entidad que tiene a su nombre un título o documento jurídico que la identifica, le otorga un derecho o la propiedad de algo, o le impone una obligación.
- **Vigencia:** Vigor y observancia de un documento administrativo.

5. RESPONSABLES

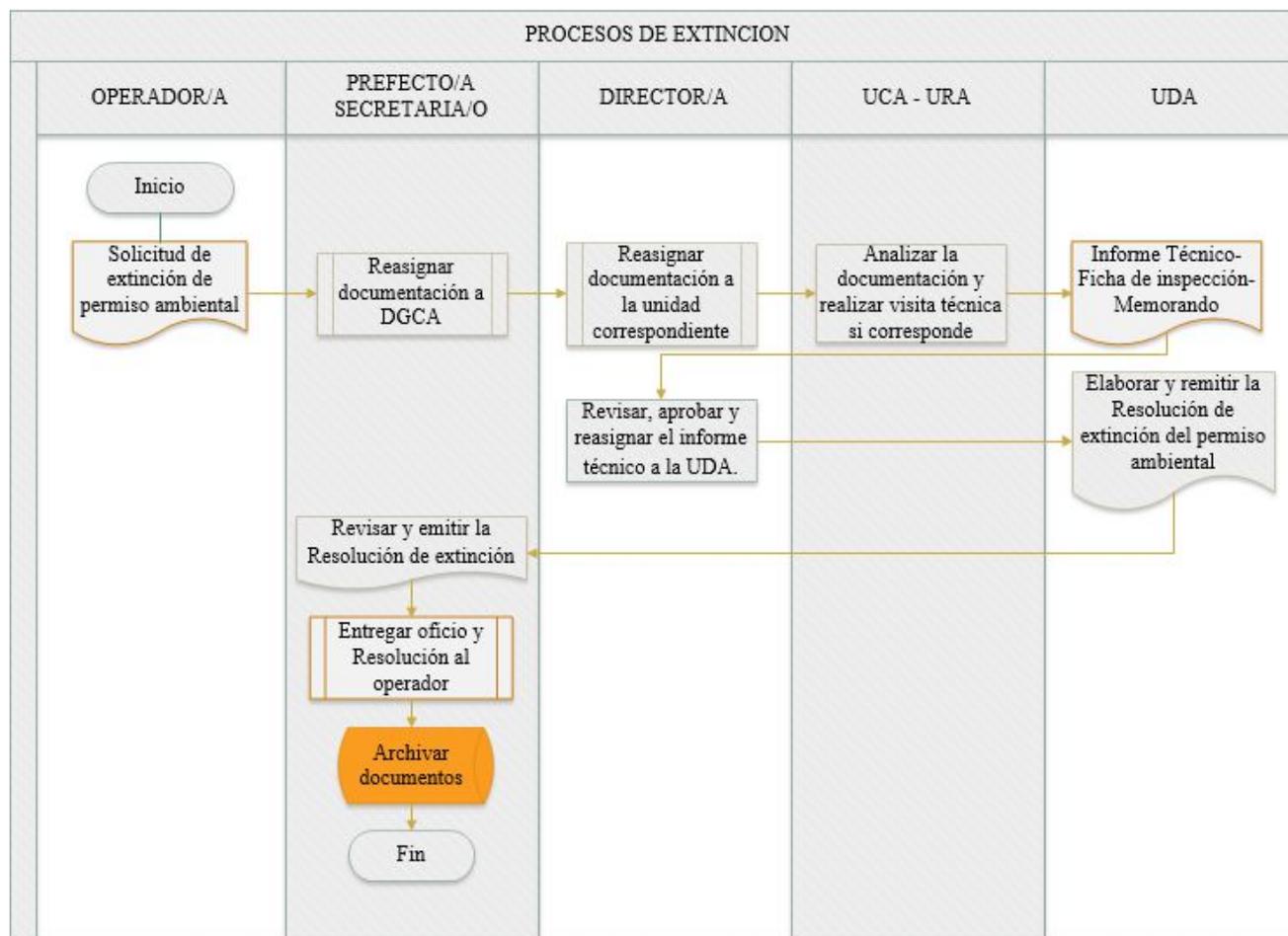
- **Director/a:** Es el encargado de reasignar la documentación, que le llega por parte de la prefectura, a los coordinadores de cada unidad según corresponda, además de revisar y aprobar la documentación saliente con respecto al procedimiento de extinción de permisos ambientales.
- **Coordinador/a UCA y URA:** Son los encargados de analizar la documentación y realizar visita técnica si corresponde, además de elaborar y remitir la Resolución de extinción del permiso ambiental
- **Secretaria/o ejecutiva/o:** Es el/la encargado/a de entregar oficio y Resolución al operador y archivar copia de los mismos.

6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		EXTINCIÓN DE PERMISO AMBIENTAL		Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UDA-17 Versión: 01 Fecha: 05/12/2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Operador	Solicitud de extinción de permiso ambiental (Anexo 1)	1. Analizar la solicitud y documentación adjunta	1.1. Reasignar documentación a la DGCA.	Prefecto/a	Trámite Asignado	DGCA
			1.2. Reasignar documentación a la unidad correspondiente (Anexo 1)	Director/a DGCA	Informe Técnico (Anexo 26) Registro de inspección (HGPT-DGCA-SGC-R-30) Memorandum (Anexo 27)	Coordinadores de UCA URA
		1.3. Analizar la documentación y realizar visita técnica si corresponde.	UCA URA	Director/a		
UDA	Informe Técnico - Ficha de inspección - Memorandum	2. Emitir Resolución de extinción del permiso ambiental	2.1. Revisar, aprobar y reasignar el informe técnico a la UDA.	Director/a DGCA	Informe técnico aprobado (Anexo 27)	UDA
			2.2. Elaborar y remitir la Resolución de extinción del permiso ambiental	UDA	Resolución (Anexo 29) Oficio de entrega a prefectura (Anexo 28) Oficio de entrega a operador (Anexo 28)	Director/a Prefectura
			2.3. Revisar y emitir la Resolución de extinción, y enviar	Prefecto/a Provincial Secretario/a Prefectura	Resolución firmada	DGCA

			documentación a DGCA.			
			2.4. Entregar oficio y Resolución al operador y archivar copia de los mismos.	Secretaria DGCA	Recibido de oficio	Operador
HUMANOS			FÍSICOS - TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos DGCA – URA -UCA • UDA - Abogado DGCA 			Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.		Disponibilidad de espacios de trabajo ventilados e iluminados, computadores y muebles ergonómicamente adaptados cumpliendo normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA		EXTERNA			NORM A ISO	OTRO
Informe técnico – legal de viabilidad de cambio de titular de Registro Ambiental		<ul style="list-style-type: none"> - Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008 - Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017. - Código Orgánico De Organización Territorial - Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010- Última modificación: 16-ene.-2015 - Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019 Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015. - Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015. - Acuerdo 109 viernes 23 de noviembre de 2018 Edición Especial N° 640 - Registró Oficial. - Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019. - Reglamento Ambiental De Actividades Hidrocarburíferas - Decreto Ejecutivo 1215 Registro Oficial 265 de 13-feb-2001 Última modificación: 29-sep-2010 - Resolución 005-CNC—2014 del Consejo Nacional de Competencias - Registro Oficial N° 84 - Suplemento Jueves 21 de septiembre de 2017 - Resolución 389 del 3 de junio del 2015, publicada en el registro oficial suplemento N° 415 del 13 de enero del 2015. 				Código Orgánico del Ambiente TULSMA

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	Solicitudes de extinción de permisos ambientales atendidas / Total Solicitudes de extinción de permisos ambientales recibidas	Porcentaje	Coordinador/a UDA	Informes emitidos (Anexo 26)	Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Abg. Juan Carlos Sánchez	Abogado, DGCA	
Srta. Vanessa Machado	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros.	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de inspección (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXO 26)
- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A
CONVENIOS**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UDA-18

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Verificar periódicamente el avance y/o cumplimiento de los acuerdos suscritos por el HGPT con entidades vinculadas a la gestión ambiental provincial.

2. ALCANCE

El procedimiento de seguimiento a convenios, empieza desde que las entidades suscriptoras realizan el convenio, hasta la elaboración de memorando, informe u oficio.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

MARCO LEGAL		OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, <i>sumak kawsay</i> . Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.
2	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017.	En el marco del Sistema Nacional de Competencias y del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental, los Gobiernos Autónomos Descentralizados en todos sus niveles, ejercerán las competencias en materia ambiental asignadas de conformidad con la Constitución y la ley. Para efectos de la acreditación estarán sujetos al control y seguimiento de la Autoridad Ambiental Nacional.
3	Código Orgánico De Organización Territorial - Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010- Última modificación: 16-ene.-2015	La profundización del proceso de autonomías y descentralización del Estado, con el fin de promover el desarrollo equitativo, solidario y sustentable del territorio, la integración y participación ciudadana, así como el desarrollo social y económico de la población; La organización territorial del Estado ecuatoriano equitativa y solidaria, que compense las situaciones de injusticia y exclusión existentes entre las circunscripciones territoriales;
4	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019 Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.	Regulación de las actividades antrópicas considerando las necesidades poblacionales en función de los recursos naturales y los límites biofísicos de los ecosistemas, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos de la naturaleza
5	Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.	Los Sujetos de Control que por cualquier motivo requieran el cierre de las operaciones y/o abandono del área, deberán ejecutar el plan de cierre y abandono conforme lo aprobado en el Plan de Manejo Ambiental respectivo; adicionalmente, deberán presentar Informes Ambientales, Auditorías Ambientales u otros los documentos conforme los lineamientos establecidos por la Autoridad Ambiental Competente.
6	Acuerdo 109 viernes 23 de noviembre de 2018 Edición Especial N° 640 - Registró Oficial.	Reforma al Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015, mediante el cual se expidió la reforma del libro VI del texto unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente; de

		conformidad con las disposiciones del presente instrumento.
7	Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.
8	Reglamento Ambiental De Actividades Hidrocarburíferas - Decreto Ejecutivo 1215 Registro Oficial 265 de 13-feb-2001 Última modificación: 29-sep-2010	Regular las actividades Hidrocarburíferas de exploración, desarrollo y producción, almacenamiento, transporte, industrialización y comercialización de petróleo crudo, derivados del petróleo, gas natural y afines, susceptibles de producir impactos ambientales en el área de influencia directa, definida en cada caso por el Estudio Ambiental respectivo.
9	Resolución 005-CNC—2014 del Consejo Nacional de Competencias - Registro Oficial N° 84 - Suplemento Jueves 21 de septiembre de 2017	Regular el ejercicio de la competencia de gestión ambiental, a favor de los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, metropolitanos, municipales y parroquiales rurales.
10	Resolución 389 del 3 de junio del 2015, publicada en el registro oficial suplemento N° 415 del 13 de enero del 2015	Otorga al H. Gobierno Provincial de Tungurahua, la acreditación como Autoridad Ambiental de Aplicación responsable, y; la autorización de utilizar el sello del Sistema Único de Manejo Ambiental, SUMA; razón por la cual, esta Institución adquiere, entre otras, las competencias para aspectos de regularización ambiental de proyectos, obras y/o actividades con potencial impacto ambiental en la provincia de Tungurahua.

4. DEFINICIONES

- **Convenio.** - Acuerdo vinculante entre las partes que regula las condiciones con las cuales se llevara adelante.
- **Entidad Suscriptora.** - Corresponde a empresa institución u otra entidad que suscribe convenios con el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, vinculados a la gestión Ambiental Provincial.
- **Gestión Ambiental:** Es una estrategia, en donde se organizan las actividades humanas que afectan al medio ambiente, para lograr una apropiada calidad de vida, previniendo o mitigando problemas ambientales.

5. RESPONSABLES

Director/a: Es el/la encargo/a de reasignar el convenio a los coordinadores de las unidades, además de revisar y aprobar la documentación saliente con respecto a los convenios con las entidades suscriptoras.

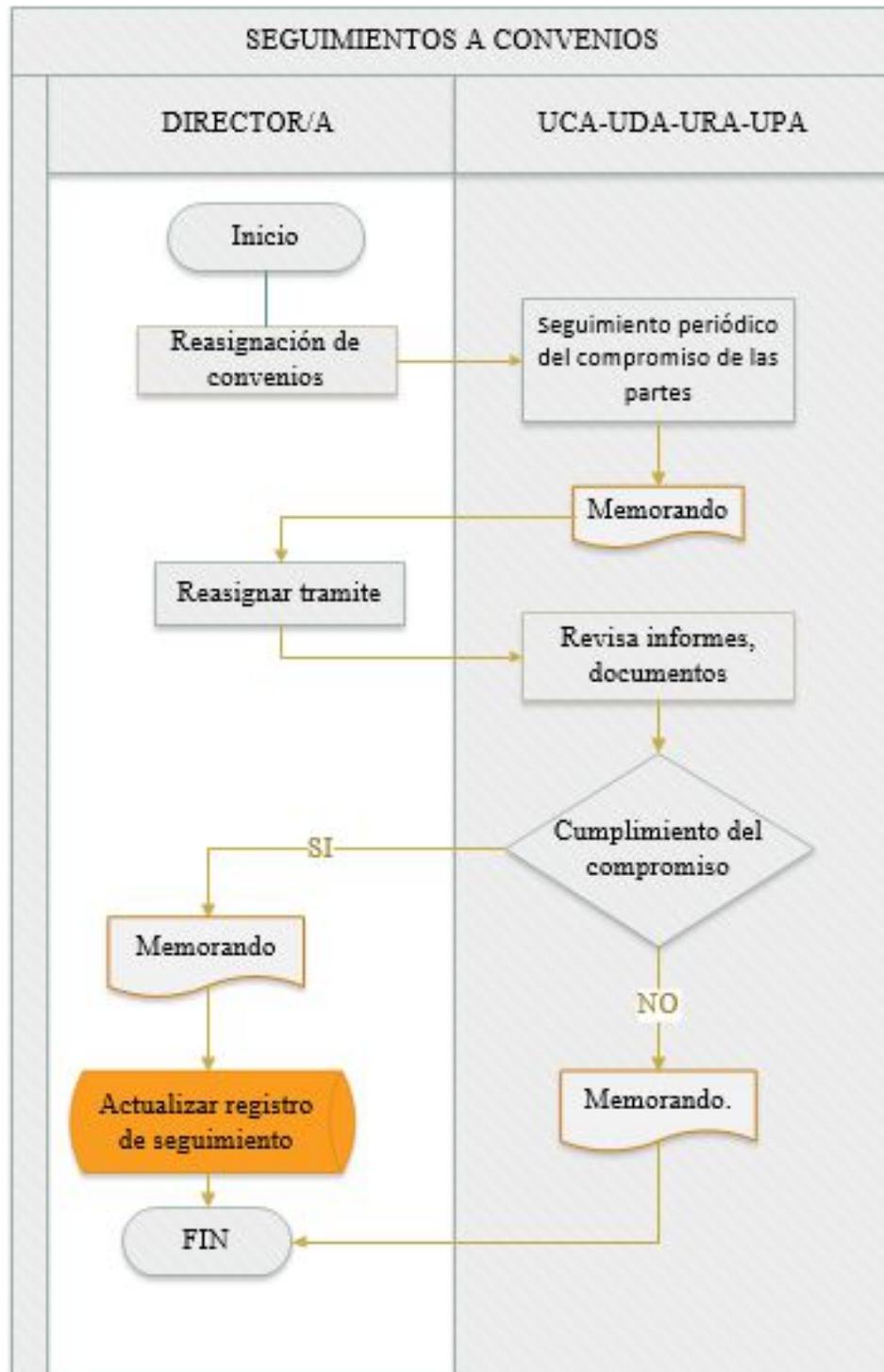
Coordinadores UCA/UDA/UPA/URA: Dar seguimiento a los convenios y definir el avance y/o cumplimiento de los acuerdos, y/o las acciones necesarias para su avance o cumplimiento, además de generar informes, oficios, notificaciones; realizar visitas, ejecutar reuniones de trabajo

6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		SEGUIMIENTO A CONVENIOS			Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UDA-18 Versión: 01 Fecha: 05-12-2019	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Entidades suscriptoras	Convenios suscritos	1. Seguimiento a convenios	1.1. Reasignación del convenio	Directo r/a	Convenio reasignado	UCA UDA UPA URA
			1.2. Seguimiento periódico del compromiso de las partes	UCA UDA UPA URA	Convenios revisados	UCA UDA UPA URA
			1.3. Realizar reuniones periódicas de trabajo	UCA UDA UPA URA	Registro de reunión (HGPT-DGCA-SGC-R-35)	UCA UDA UPA URA
			1.4. Elaboración de memorando	UCA UDA UPA URA	Memorando (Anexo 27)	Director/a
Entidad Suscriptora	Informes, documentación, oficios, entre otros	2. Evaluar documentación, informes, etc.	2.1. Reasignar tramite	Directo r/a	Tramite reasignado	UCA UDA UPA URA
			2.2. Revisar informes, documentación, etc. y/o verificar el cumplimiento del compromiso de las partes	UCA UDA UPA URA	Documentación, informes revisados	UCA UDA UPA URA
			2.3. Elaboración de memorando, informe u oficio	UCA UDA UPA	Informe (Anexo 26)	Director/a

				URA	Memorando (Anexo 27) Oficio (Anexo 28)	
UCA UDA UPA URA	Informes, oficios de seguimient os a convenios	3. Actualizar el registro de seguimiento a convenios		UCA UDA UPA URA	Registro de seguimiento actualizada (HGPT- DGCA- SGC-R-31)	UCA UDA UPA URA
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES		
Coordinadores de la DGCA		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.		Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.		
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTER NA	EXTERNA			NORM AS ISO	OTR O	
-	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008 - Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017. - Código Orgánico De Organización Territorial - Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010- Ultima modificación: 16-ene.-2015 - Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019 Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015. - Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015. - Acuerdo 109 viernes 23 de noviembre de 2018 Edición Especial N° 640 - Registró Oficial. - Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019. - Reglamento Ambiental De Actividades Hidrocarburíferas - Decreto Ejecutivo 1215 Registro Oficial 265 de 13-feb-2001 Ultima modificación: 29-sep-2010 - Resolución 005-CNC—2014 del Consejo Nacional de Competencias - Registro Oficial N° 84 - Suplemento Jueves 21 de septiembre de 2017 - Resolución 389 del 3 de junio del 2015, publicada en el registro oficial suplemento N° 415 del 13 de enero del 2015 			-	-	

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. de Convenios en seguimiento /No. de Convenios suscritos	Porcentaje	UCA UDA UPA URA	Registro de seguimiento o (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Oscar López	Técnico DGCA- UCA Coordinación	
Ing. Jessica Acosta	Técnico DGCA - UPA Coordinación	
Abg. Juan Carlos Sánchez	Técnico DGCA –UDA Coordinación	
Ing. Nelly Altamirano	Técnica DGCA – URA Coordinación	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Cisneros Diego	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTRO

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)
- Registro de reunión (HGPT-DGCA-SGC-R-35)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXO 26)
- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE CAMBIOS DE
TITULAR DE PERMISOS AMBIENTALES**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UDA-19

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Realizar el cambio del titular de permisos ambientales como registro ambiental y licencia ambiental cuando existe solicitud por parte del operador o cuando corresponde

2. ALCANCE

El procedimiento de cambios de titular de permisos ambientales, empieza desde que las unidades DGCA o el operador ingresan los informes técnicos y/o requerimientos para el cambio de titular, el cual aplica solo a los registros ambientales y licencias ambientales, hasta determinar la pertinencia del cambio de titular y la elaboración de la resolución.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

	MARCO LEGAL	OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradado.
2	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017.	En el marco del Sistema Nacional de Competencias y del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental, los Gobiernos Autónomos Descentralizados en todos sus niveles, ejercerán las competencias en materia ambiental asignadas de conformidad con la Constitución y la ley. Para efectos de la acreditación estarán sujetos al control y seguimiento de la Autoridad Ambiental Nacional.
3	Código Orgánico De Organización Territorial - Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010- Última modificación: 16-ene.-2015	La profundización del proceso de autonomías y descentralización del Estado, con el fin de promover el desarrollo equitativo, solidario y sustentable del territorio, la integración y participación ciudadana, así como el desarrollo social y económico de la población; La organización territorial del Estado ecuatoriano equitativa y solidaria, que compense las situaciones de injusticia y exclusión existentes entre las circunscripciones territoriales
4	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019 Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.	Regulación de las actividades antrópicas considerando las necesidades poblacionales en función de los recursos naturales y los límites biofísicos de los ecosistemas, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos de la naturaleza
5	Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.	Los Sujetos de Control que por cualquier motivo requieran el cierre de las operaciones y/o abandono del área, deberán

		ejecutar el plan de cierre y abandono conforme lo aprobado en el Plan de Manejo Ambiental respectivo; adicionalmente, deberán presentar Informes Ambientales, Auditorías Ambientales u otros los documentos conforme los lineamientos establecidos por la Autoridad Ambiental Competente.
6	Acuerdo 109 viernes 23 de noviembre de 2018 Edición Especial N° 640 - Registro Oficial.	Reforma al Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015, mediante el cual se expidió la reforma del libro VI del texto unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente; de conformidad con las disposiciones del presente instrumento.
7	Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.
8	Reglamento Ambiental De Actividades Hidrocarburíferas - Decreto Ejecutivo 1215 Registro Oficial 265 de 13-feb-2001 Última modificación: 29-sep-2010	Regular las actividades Hidrocarburíferas de exploración, desarrollo y producción, almacenamiento, transporte, industrialización y comercialización de petróleo crudo, derivados del petróleo, gas natural y afines, susceptibles de producir impactos ambientales en el área de influencia directa, definida en cada caso por el Estudio Ambiental respectivo.

4. DEFINICIONES

- **Titular del permiso:** Corresponde a la persona natural o jurídica que ha adquirido la responsabilidad administrativa sobre el permiso obtenido para un proyecto obra y/o actividad regularizada mediante registro o licencia ambiental
- **Requerimiento:** Es el documento mediante el cual el operador de un proyecto obra y/o actividad solicita al HGPT el cambio de titular de permiso.

5. RESPONSABLES

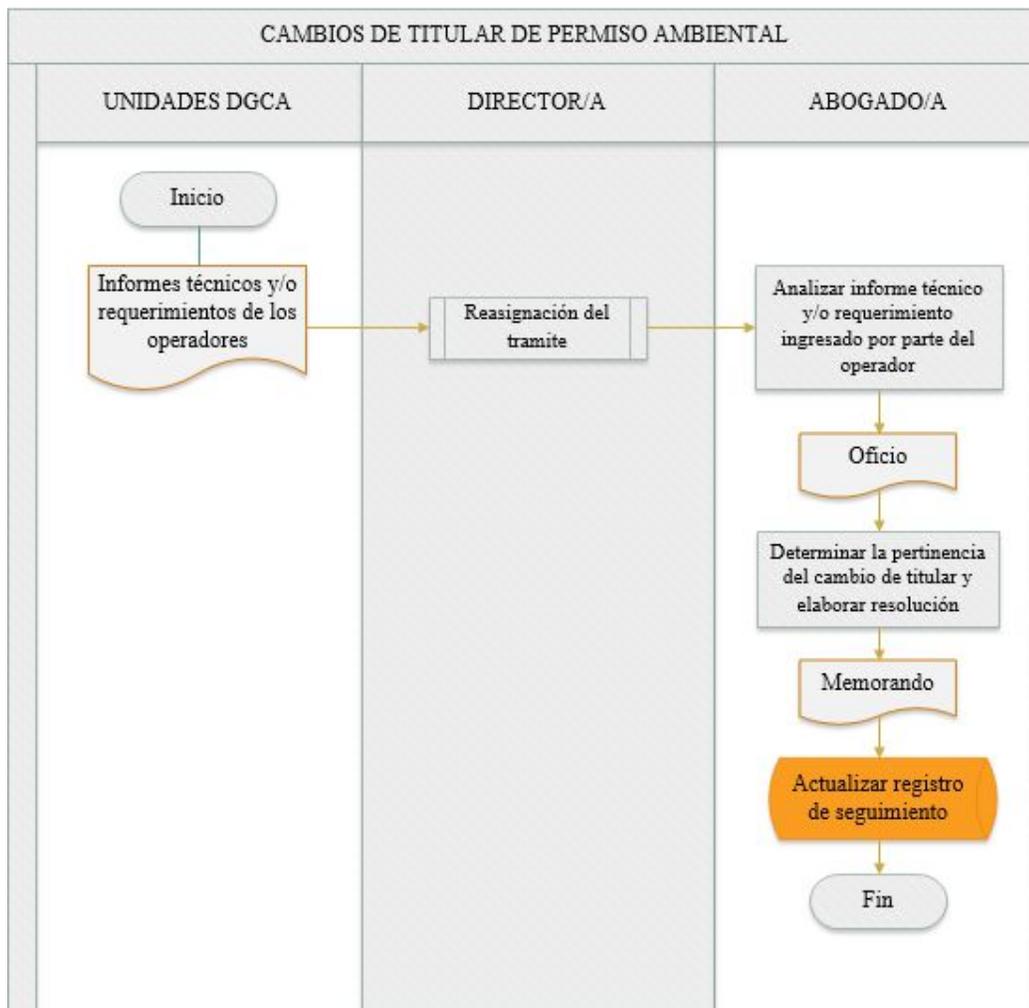
- **Director/a:** Es el/la encargada/o de reasignar los informes a lo/s abogado/s, además de revisar y aprobar los documentos salientes con respecto a los cambios de titular de permisos ambientales.
- **Abogado/s:** Dar atención a los requerimientos de cambio de titular de permisos ambientales, además de revisar información, requerimientos, solicitudes, realizar informes técnicos, oficios, memorandos.

6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		CAMBIOS DE TITULAR DE PERMISOS AMBIENTALES			Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UDA-19 Versión: 01 Fecha: 03-09-2018	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Unidades DGCA y/u operador	Informes técnicos y/o requerimientos de los operadores	1. Revisar información	1.1. Reasignación del trámite	Director/a	Trámite reasignado	Abogado
			1.2. Analizar informe técnico y/o requerimiento ingresado por parte del operador	Abogado	Informe técnico analizado (Anexo 26) Oficio de cambio de titular (Anexo 28).	Abogado
			1.3. Determinar la pertinencia del cambio de titular y elaborar resolución	Abogado	Resolución (Anexo 29) Oficio (Anexo 28) Memorando (Anexo 27)	Prefecto Operador Director
Abogado/s	Oficios y resoluciones recibidas por el operador	2. Actualizar registro de seguimiento a requerimientos a cambios de titular		Abogado/s	Registro de seguimiento actualizada (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Abogado/s
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS			AMBIENTALES	
Abogado Secretaria		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelera, tinta de impresoras), Windows.			Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA				NORMAS ISO	OTRO
-	- Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008 - Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017.				-	-

<ul style="list-style-type: none"> - Código Orgánico De Organización Territorial - Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010- Última modificación: 16-ene.-2015 - Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019 Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015. - Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015. - Acuerdo 109 viernes 23 de noviembre de 2018 Edición Especial N° 640 - Registró Oficial. - Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019. - Reglamento Ambiental De Actividades Hidrocarburíferas - Decreto Ejecutivo 1215 Registro Oficial 265 de 13-feb-2001 Última modificación: 29-sep-2010 		
---	--	--

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. de permisos con cambio de titular/No. de permisos que requieren cambio de titular	Porcentaje	Abogado	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Abg. Juan Carlos Sánchez	Técnico DGCA –UDA Coordinación	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Cisneros Diego	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXO 26)
- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)
- Modelo de resolución (ANEXO 29)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE EMISIÓN DE
LICENCIAS AMBIENTALES**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UDA-20

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Emitir y entregar al operado de un proyecto obra y/o actividad de medio y alto impacto y riesgo ambiental, la licencia ambiental correspondiente, una vez que se ha cumplido con lo dispuesto en la normativa ambiental vigente

2. ALCANCE

El procedimiento de emisión de licencias ambientales, empieza desde el pronunciamiento favorable al estudio de impacto ambiental, la entrada al fiel cumplimiento de manejo ambiental y pago de tasas ambientales por parte de la unidad de regularización ambiental, hasta la emisión de la licencia ambiental

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

	MARCO LEGAL	OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008 Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017	Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradado
2	Código Orgánico De Organización Territorial - Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010- Última modificación: 16-ene.-2015	La profundización del proceso de autonomías y descentralización del Estado, con el fin de promover el desarrollo equitativo, solidario y sustentable del territorio, la integración y participación ciudadana, así como el desarrollo social y económico de la población. La organización territorial del Estado ecuatoriano equitativa y solidaria, que compense las situaciones de injusticia y exclusión existentes entre las circunscripciones territoriales
3	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017.	En el marco del Sistema Nacional de Competencias y del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental, los Gobiernos Autónomos Descentralizados en todos sus niveles, ejercerán las competencias en materia ambiental asignadas de conformidad con la Constitución y la ley.
4	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019 Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015	Regulación de las actividades antrópicas considerando las necesidades poblacionales en función de los recursos naturales y los límites biofísicos de los ecosistemas, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos de la naturaleza
5	Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.	Los Sujetos de Control que por cualquier motivo requieran el cierre de las operaciones y/o abandono del área, deberán ejecutar el plan de cierre y abandono conforme lo aprobado en el Plan de Manejo Ambiental respectivo; adicionalmente, deberán presentar Informes Ambientales, Auditorías Ambientales u otros los documentos conforme los lineamientos establecidos por la Autoridad Ambiental Competente.
6	Acuerdo 109 viernes 23 de noviembre de 2018 Edición Especial N° 640 - Registró Oficial.	Reforma al Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015, mediante el cual se expidió la reforma del libro VI del texto unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente; de conformidad con las disposiciones del presente instrumento.

7	Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019.	Reformar el Acuerdo 109 del Ministerio del Ambiente publicado en el Registro Oficial edición especial 640 de 23 de noviembre de 2018.
8	Reglamento Ambiental De Actividades Hidrocarburíferas - Decreto Ejecutivo 1215 Registro Oficial 265 de 13-feb-2001 Última modificación: 29-sep-2010	Regular las actividades hidrocarburíferas de exploración, desarrollo y producción, almacenamiento, transporte, industrialización y comercialización de petróleo crudo, derivados del petróleo, gas natural y afines, susceptibles de producir impactos ambientales en el área de influencia directa, definida en cada caso por el Estudio Ambiental respectivo.
9	Resolución 005-CNC—2014 del Consejo Nacional de Competencias - Registro Oficial N° 84 - Suplemento Jueves 21 de septiembre de 2017	Regular el ejercicio de la competencia de gestión ambiental, a favor de los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, metropolitanos, municipales y parroquiales rurales.
10	Resolución 389 del 3 de junio del 2015, publicada en el registro oficial suplemento N° 415 del 13 de enero del 2015.	Otorga al H. Gobierno Provincial de Tungurahua, la acreditación como Autoridad Ambiental de Aplicación responsable, y; la razón por la cual, esta Institución adquiere, entre otras, las competencias para aspectos de regularización ambiental de proyectos, obras y/o actividades con potencial impacto ambiental en la provincia de Tungurahua.

4. DEFINICIONES

- **Licencia ambiental:** Es el permiso ambiental que otorga la Autoridad Ambiental Competente a una persona natural o jurídica, para la ejecución de un proyecto, obra o actividad
- **Póliza o garantía de fiel cumplimiento del plan de manejo ambiental:** Son requisitos para la emisión de las licencias ambientales y que tienen el objetivo de enfrenar incumplimientos al Plan de Manejo Ambiental.
- **Tasas ambientales:** es una suma que se debe abonar al gobierno por la contaminación que va a generar determinado proceso, actividad o producto
- **Resolución:** Decreto, providencia, auto o fallo de autoridad gubernativa o judicial.
- **Acta administrativa:** es una declaración unilateral de voluntad, la cual se efectúa en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales o generales. Se lo remite por medio documental, físico o digital y quedará constancia en el expediente administrativo.

5. RESPONSABLES

- **Director/a:** Es el/la responsable de revisar y aprobar la documentación respecto a la emisión de licencias ambientales.
- **Abogado/a:** Elaborar y emitir la resolución administrativa y la licencia ambiental de proyectos, obras y o actividades de medio y alto impacto y riesgo ambiental con pronunciamiento favorable.
- **Dirección Financiera/contador:** Son los encargados de custodiar la póliza o la garantía de fiel cumplimiento del plan de manejo ambiental

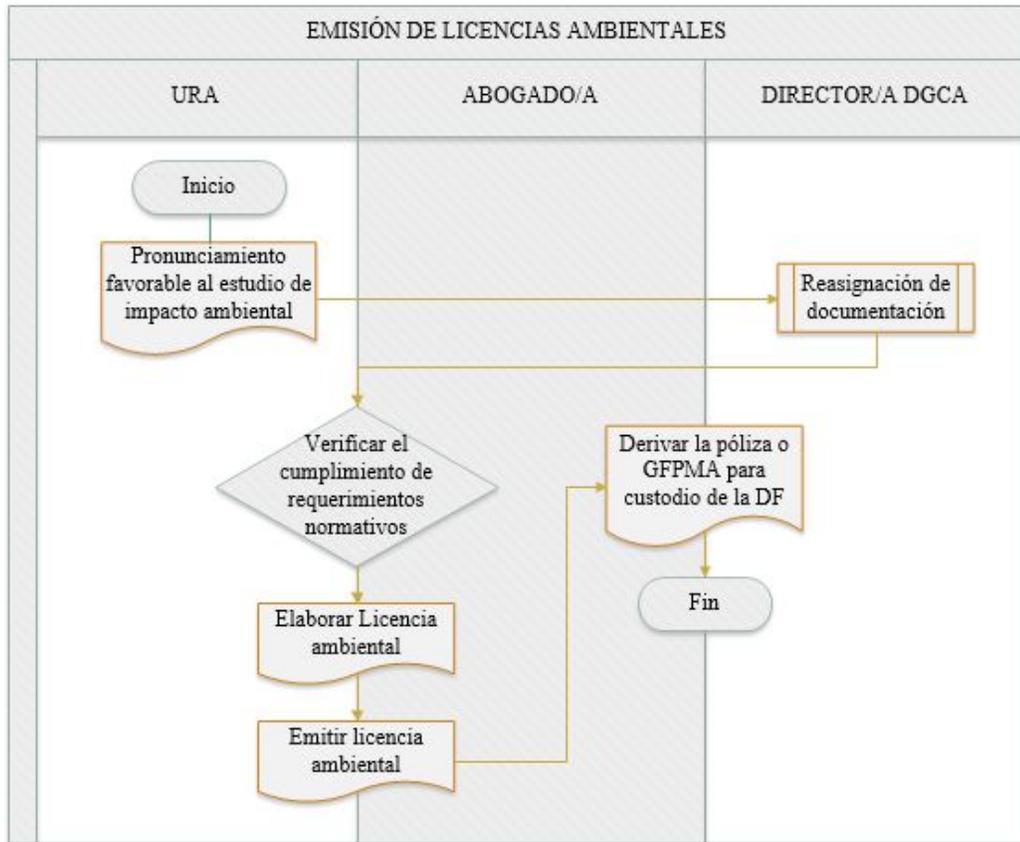
6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		EMISIÓN DE LICENCIAS AMBIENTALES		Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UDA-20 Versión: 01 Fecha: 05-12-2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
URA Operador	Pronunciamento favorable al estudio de impacto ambiental Entrada al fiel cumplimiento de manejo ambiental y pago de tasas ambientales	1.Revisar y analizar documentación	1.1 Reasignación de documentación	Director/a	Documentación reasignada	UDA – Abogado/s DGCA
			1.2 Verificar el cumplimiento de requerimientos normativos previos a la emisión de la licencia ambiental	UDA – Abogado/s DGCA	Documentación revisada y/o verificada ¹⁸	UDA – Abogado/s DGCA
			1.3 Elaborar licencia ambiental	Abogado UDA apoya URA	Memorandum (Anexo 27)	Director/a
			1.4 Emitir licencia ambiental	UDA – Abogado/s DGCA	<i>Licencia ambiental (Anexo 30) Resolución (Anexo 29) Oficio al operador (Anexo 28) Registro de seguimiento actualizado (HGPT-DGCA-SGC-R-31)</i>	Prefecto/a Operador

¹⁸ En caso de requerir cambios, información complementaria u otros se solicitará a quien corresponda (anexo 1) Oficios de información complementario a la UCA o al operador

Operador	Póliza o GFPMA	2. Revisión de póliza o GFPMA	2.1 Derivar la póliza o GFPMA para custodio de la DF	Abogado Director/a	Oficio (Se adjunta póliza o garantía) (Anexo 28)	DF/Contador/a
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES		
Abogado Técnico de UDA		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.		Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.		
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA				NORMAS ISO	OTRO
-	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008 Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017 - Código Orgánico De Organización Territorial - Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010- Última modificación: 16-ene.-2015 - Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017. - Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019 Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015 - Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015. - Acuerdo 109 viernes 23 de noviembre de 2018 Edición Especial N° 640 - Registró Oficial. - Acuerdo 013 del Ministerio del Ambiente de febrero 14 de 2019. - Reglamento Ambiental De Actividades Hidrocarburíferas - Decreto Ejecutivo 1215 Registro Oficial 265 de 13-feb-2001 Última modificación: 29-sep-2010 - Resolución 005-CNC—2014 del Consejo Nacional de Competencias - Registro Oficial N° 84 - Suplemento Jueves 21 de septiembre de 2017 - Resolución 389 del 3 de junio del 2015, publicada en el registro oficial suplemento N° 415 del 13 de enero del 2015. 				-	-

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. De estudios de licencias ambientales/No. de estudios de impacto ambiental con pronunciamiento favorable	Porcentaje	UDA – Abogado/s DGCA	Registro de seguimiento o (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Abg. Juan Carlos Sánchez	Abogado DGCA –UDA Coordinación	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Cisneros Diego	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTRO

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 228)
- Modelo de resolución (ANEXO 29)
- Modelo de licencia ambiental (ANEXO 30)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE MANEJO Y
CONTROL DE PÓLIZAS Y GARANTÍAS
DE FIEL CUMPLIMIENTO DE PLANES
DE MANEJO AMBIENTAL**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UDA-21

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Garantizar la vigencia de las Pólizas y Garantías de Fiel Cumplimiento de Planes de Manejo Ambiental.

2. ALCANCE

El procedimiento de manejo y control de pólizas y garantías de Fiel Cumplimiento, empieza desde que el operador ingresa su póliza o GFCPMA para su validación, hasta la revisión y validación del mismo.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

MARCO LEGAL		OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.
2	Resolución No. 281 del Ministerio del Ambiente, expedida el 17 de noviembre de 2017	Otorgar las competencias de regularización, control y seguimiento ambiental de las siguientes actividades, dentro de su circunscripción territorial, incluyendo el control y seguimiento ambiental de las actividades que fueron regularizadas por el Ministerio del Ambiente: 1. Hidrocarburos a) Depósitos de distribución de gas licuado de petróleo (GLP) menor o igual a 3000 cilindros. b) Transporte de GLP menor o igual a 2500 cilindros. c) Estaciones de servicio (Gasolineras con o sin lubricadoras y lavadoras). 2. Telecomunicaciones a) Radio bases celulares
3	Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado	La Tesorería de cada entidad pública, ejercerá un control adecuado y permanente de las garantías con el fin de conservarlas y protegerlas, en los siguientes aspectos: - Las garantías presentadas deben corresponder a cualquiera de las formas de garantías contempladas en las disposiciones legales vigentes. - La recepción de los documentos se efectuará previo al pago de los anticipos y se verificará que cumplan con los requisitos señalados en la ley. - Custodia adecuada y organizada de las garantías. - Control de vencimientos de las garantías recibidas. La Tesorería informará oportunamente al nivel superior sobre los vencimientos de las garantías a fin de que se tomen las decisiones adecuadas, en cuanto a requerir su renovación o ejecución, según sea el caso.
4	Instructivo para Control y manejo de Pólizas y Garantías Bancarias	El presente instructivo tiene como objeto el Control y manejo de las garantías y pólizas para enfrentar posibles incumplimientos del plan de manejo ambiental o contingencias y demás pólizas y garantías bancarias, de buen uso y fiel cumplimiento en custodia de la Unidad de Administración.

4. DEFINICIONES

- **Custodiar.** - Guardar algo con cuidado y vigilancia.
- **Garantía.** - Fianza, prenda, cosa que asegura y protege contra algún riesgo o necesidad.
- **Garantías o Pólizas de Fiel Cumplimiento de Planes de Manejo Ambiental (GFCPMA):** Son requisitos para la emisión de las licencias ambientales y que tienen el objetivo de enfrentar incumplimientos al Plan de Manejo Ambiental.
- **Plan de Manejo Ambiental (PMA).** - Documento que establece en detalle y en orden cronológico las acciones que se requieren ejecutar para prevenir, mitigar, controlar, corregir y compensar los posibles impactos ambientales negativos o acentuar los impactos positivos causados en el desarrollo de una acción propuesta. Por lo general, el Plan de Manejo Ambiental consiste de varios subplanes, dependiendo de las características de la actividad o proyecto
- **Póliza.** - Documento justificativo del contrato de seguros, fletamentos, operaciones de bolsa y otras negociaciones comerciales.
- **Renovar.** - Restablecer o reanudar una relación u otra cosa que se había interrumpido
- **Renovación de Garantías o Pólizas de Fiel Cumplimiento de Planes De Manejo Ambiental (RPGA).** - Proceso con el cual el sujeto de control mantiene vigente las Garantías o Pólizas de conformidad a lo dispuesto en la normativa ambiental vigente.
- **Vigente.** - Cuando una ley, una ordenanza, un documento legal está en vigor y observancia, por lo que cuenta con validez en virtud de que no está caducado.

5. RESPONSABLES

- **Director/a:** Reasigna tramites, a los coordinadores, además de revisar y aprobar toda la documentación saliente respecto a las pólizas o garantías.
- **Coordinador/a UDA:** Garantizar la vigencia de las Pólizas y Garantías de Fiel Cumplimiento de Planes de Manejo Ambiental, además de aplicar las medidas necesarias para que los sujetos de control renueven las Pólizas y GFCPMA dentro de los plazos dispuestos en la normativa ambiental vigente.
- **Dirección de Asesoría Jurídica:** Encargado de validar la póliza o la GFCPMA
- **Dirección Financiera/contador:** Custodiar y garantizar la vigencia de las Pólizas y GFCPMA.

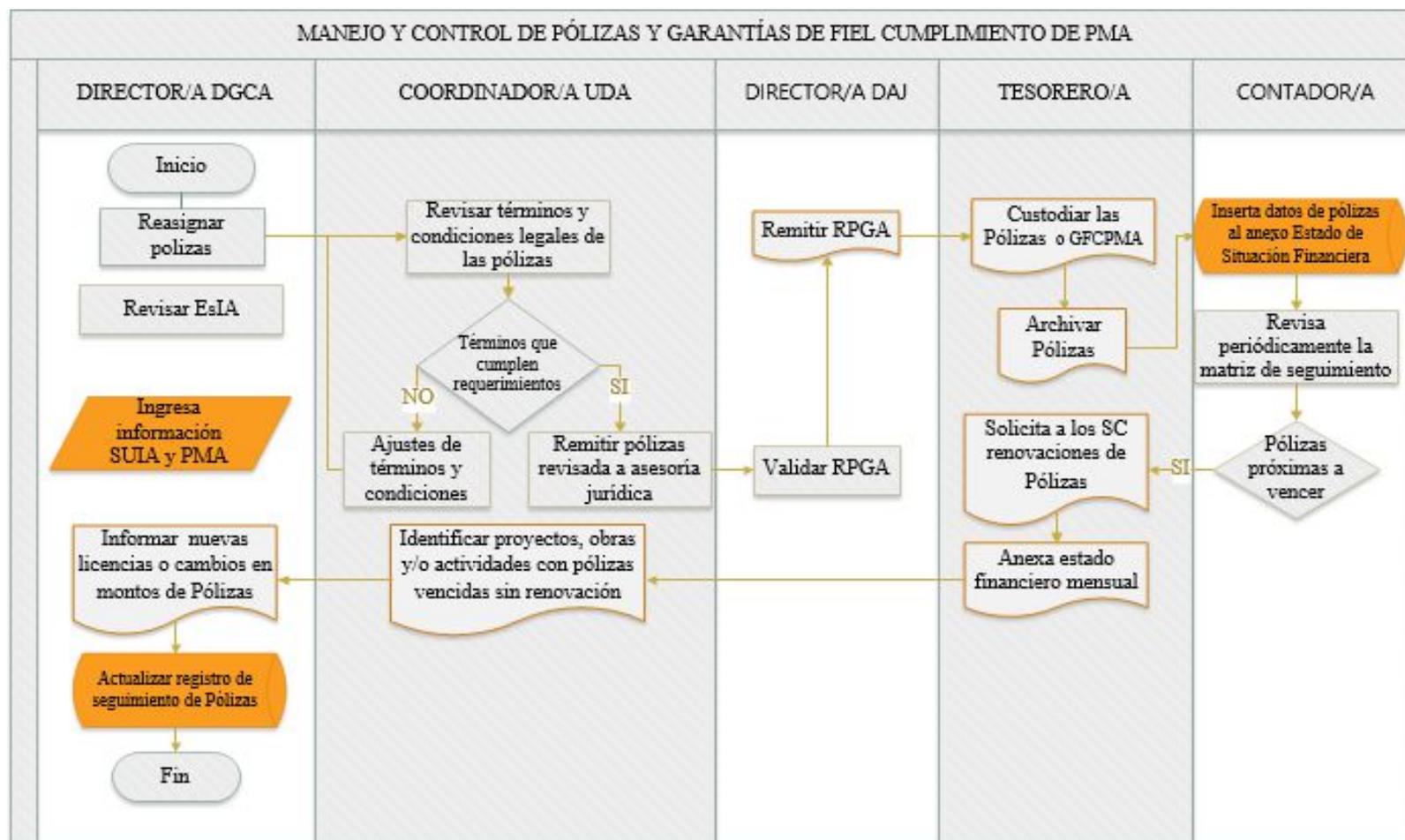
6. DESARROLLO

6. DESARROLLO						
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		MANEJO Y CONTROL DE PÓLIZAS Y GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO DE PLANES DE MANEJO AMBIENTAL			Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UDA-21 Versión: 01 Fecha: 5-12-2019	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Sujeto de control	Pólizas o GFCPMA	1. Revisar la validez de las pólizas o GFCPMA	1.1. Reasignar las pólizas o GFCPMA a la DGCA.	Prefecto/a	Trámite reasignado	Dirección Financiera (DF)
			1.2. Reasignar las pólizas o GFCPMA a la UDA.	Director/a DGCA	Trámite reasignado	DF
			1.3. Revisar los términos y condiciones legales de las pólizas y GFCPMA.	Coordinador/a UDA	Registro RGPA (HGPT-DGCA-SGC-R-36)	DF
			1.4. Solicitar a SC ajuste de términos y condiciones legales observadas (si no corresponden a los requeridos).	Coordinador/a UDA	Registro RGPA (HGPT-DGCA-SGC-R-36)	DF
			1.5. Remitir póliza o garantía revisada a Asesoría Jurídica.	Coordinador/a UDA	RPGA	Dirección de Asesoría Jurídica
			1.6. Validar RPGA	Director/a Dirección de Asesoría Jurídica	RPGA	Dirección Financiera
			1.7. Remitir RPGA con póliza o garantía revisada y validada a la Dirección Financiera	Director/a Dirección de Asesoría Jurídica	Oficio a Dirección Financiera RPGA (Anexo 28)	operador

DGCA	Oficio a DF (adjunto original Póliza o GFCPMA)	2. Custodiar las Pólizas o GFCPMA	2.1. Custodiar las Pólizas o GFCPMA	Tesorero/a	Informe mensual (Anexo 26) Oficio (Anexo 28)	SC
			2.2. Archiva las pólizas y garantías vencidas.	Tesorero/a	Oficio adjunto pólizas o GFCPMA vencidas Cc DGCA (Anexo 28)	SC
Dirección Financiera	Registro de seguimiento de Pólizas o GFCPMA	3. Actualizar registro de seguimiento de Pólizas o GFCPMA	3.1. Inserta datos de pólizas al anexo Estado de Situación Financiera	Contador/a	Registro de seguimiento o actualizado (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	DF DGCA
			4.1. Revisa periódicamente el registro de seguimiento.	Contador/a Coordinador/a UDA	Seguimientos (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	SC DGCA
		4. Realizar el seguimiento a la vigencia de Pólizas o GFCPMA	4.2. Identifica Pólizas o GFCPMA con próximos vencimientos.	Contador/a	Registro de seguimiento o actualizado (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Tesorería DGCA
			4.3. Solicita a los SC renovaciones de Pólizas o GFCPMA, 30 días término previos a la fecha de vencimiento.	Tesorero/a Dirección financiera	Oficios CC. DGCA y Aseguradora o Banco (Anexo 28)	Operador
			4.4. Anexar el estado o situación financiera mensualmente de las Pólizas o GFCPMA.	Tesorero/a	Informe y Oficio (Anexos 26 y 28)	DF DGCA
			4.5. Identificar proyectos, obras y/o actividades con pólizas y/o garantías vencidas sin renovación dentro del plazo	Coordinador/a UDA	Oficio CC. DF (Anexo 28)	Operador

			y/o reiteraciones del incumplimiento (Inicia proceso administrativo).			
UCA	Informe con montos de PMA actualizados/ aprobados (Anexo 11)	5. Actualizar montos de PMA y de Pólizas o GFCPMA	5.1. Informar sobre nuevas licencias y/o cambios en los montos de Pólizas o GFCPMA.	Director/a DGCA	Oficio (Anexo 28)	DF
		6. Actualizar registro de seguimientos de Pólizas o GFCPMA (Vuelve a 3.)	6.1. Cambiar montos en registro de seguimiento de Pólizas o GFCPMA.	Dirección financiera-Contador/a	Registro seguimiento o actualizado (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Dirección financiera-Contador/a
HUMANOS			FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Tesorero/a HGPT - Coordinador de la Unidad de Asesoría Legal y Defensoría del Ambiente. - Delegado de la Dirección General Financiera para el control y manejo de Pólizas o GFCPMA. 			<p>Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.</p>		<p>Disponibilidad de espacios de trabajo ventilados e iluminados, computadores y muebles ergonómicamente adaptados cumpliendo normas de seguridad y salud ocupacional.</p>	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA		EXTERNA			NORMAS ISO	OTRO
<ul style="list-style-type: none"> - Pólizas o GFCPMA - Registro de seguimiento de Pólizas o GFCPMA - POA DGCA - POA DF - Planificación DA 		<ul style="list-style-type: none"> - Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado - Texto Único de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente (MAE) - Acuerdo No. 061 emitido por el MAE y publicado en RO 316 de 04 de mayo de 2015. - Acuerdo No. 281 emitido por el MAE el 17 de noviembre de 2016. - Instructivo para Control y manejo de Pólizas y Garantía Bancarias 				<p>Norma No. 409 de control interno de la CGE.</p>

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. pólizas o GFCPMA ingresadas/No. SC que deben tener pólizas o GFCPMA	Porcentaje	Contador/a	Informes (Anexo 26)	Semestral
2	100%	No. pólizas o GFCPMA vigentes/No. pólizas o GFCPMA custodiadas	Porcentaje	Contador/a	Informes (Anexo 26)	Semestral

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Abg. Juan Carlos Sánchez	Técnico Dirección General de Gestión y Calidad Ambiental	
Dra. Mercedes López	Técnica Dirección General de Planificación	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros.	Directora General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTRO

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)
- Registro de RPGA (HGPT-DGCA-SGC-R-36)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXO 26)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO PARA ARCHIVOS DE
TÉRMINOS DE REFERENCIA (TDR's)**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UDA-22

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la normativa ambiental vigente, respecto a la presentación a destiempo o la no presentación de las observaciones de los TDR's.

2. ALCANCE

El procedimiento de archivos de TDR's, empieza desde que la unidad de control ambiental, envía un memorando con informe de los TDR's no presentados o a destiempo al director, hasta la entrega del oficio al operador.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

MARCO LEGAL		OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008	Reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, Sumak Kawsay, y declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados
2	Acuerdo Ministerial No. 013 de 14 de febrero de 2019	Revisión de Términos de referencia. - Una vez analizada la documentación e información remitida por el operador la Autoridad Ambiental Competente deberá aprobar, observar o rechazar en un término máximo de cuarenta y cinco (45) días.

4. DEFINICIONES

- **Autoridad Ambiental Competente.** - Es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal o Metropolitano acreditado que aplica competencias referentes al proceso de evaluación de impactos, control y seguimiento de la contaminación, así como de la reparación integral de los daños ambientales verificar el cumplimiento de la normativa y las obligaciones ambientales correspondientes, así como la efectividad de las medidas para prevenir, evitar y reparar los impactos o daños ambientales.
- **Consultor o Empresa Consultora (CA).** - Personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras acreditadas, calificadas y registradas por la Autoridad Ambiental Competente que presten sus servicios en la elaboración de estudios de impacto ambiental, planes de manejo y auditorías ambientales.
- **Documentos Administrativos de Control.** - Documento que posee información sujeta a comprobación por parte de la Autoridad Ambiental Competente, quien podrá solicitar información adicional cuando lo requiera.

- **Licencia Ambiental (LA).** - Es el permiso ambiental que otorga la Autoridad Ambiental Competente a una persona natural o jurídica, para la ejecución de un proyecto, obra o actividad.
- **Operador.-** Toda persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, u organización que a cuenta propia o a través de terceros, desempeña en el territorio nacional y de forma regular o accidental, una actividad económica o profesional que tenga el potencial de afectar la calidad de los recursos naturales como resultado de sus acciones u omisiones o que, en virtud de cualquier título, controle dicha actividad o tenga un poder económico determinante sobre su funcionamiento técnico.
- **Plan de Manejo Ambiental (PMA).** - establece en detalle y orden cronológico, las acciones cuya ejecución se requiera para prevenir, evitar, controlar, mitigar, corregir, compensar, restaurar y reparar, según corresponda. Además, contendrá los programas, presupuestos, personas responsables de la ejecución, medios de verificación, cronograma y otros que determine la normativa secundaria.
- **Términos de Referencia (TDR's).** - Son documentos preliminares estandarizados o especializados que determinan el contenido, el alcance, la focalización, los métodos, y las técnicas a aplicarse en la elaboración de los estudios ambientales. Los términos de referencia para la realización de un estudio ambiental estarán disponibles en línea a través del SUIA para el promotor del proyecto, obra o actividad; la Autoridad Ambiental Competente focalizará los estudios en base de la actividad en regularización

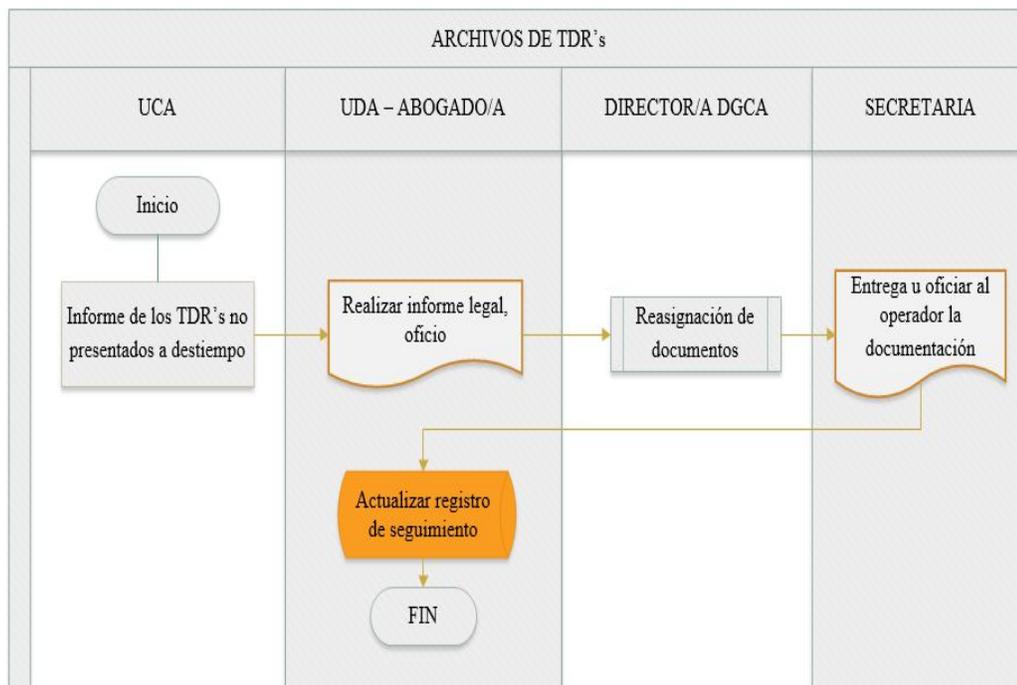
5. RESPONSABLES

- **Director/a:** Es el encargado/a de asignar el trámite al abogado para posterior designar al técnico encargad, además de revisar y aprobar la documentación saliente sobre los TDR's
- **Abogado/a:** Verificar el incumplimiento de la normativa ambiental vigente, además de generar informes técnico - legal, memorandos y oficios.

6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		ARCHIVOS DE TDR's			Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UDA-22 Versión: 01 Fecha: 5/12/2019	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
UCA	Memorando con informe de los TDR's no presentados o a destiempo	1. Evaluar la documentación	1.1. Realizar informe legal, oficio, memorando	UDA - Abogado/s	Informe Legal (Anexo 26) Oficio (Anexo 28) Memorando (Anexo 27)	Director/a
			1.2. Reasignación de documentos	Director/a	Documentos sumillados	Secretaría Ejecutiva DGCA
			1.3. Entrega u oficiar al operador la documentación	Secretaría Ejecutiva DGCA	Documentos enviados al operador	Operador
UDA	Registro de seguimiento	2. Completar registro de seguimiento		UDA - Abogado/s	Registro de seguimiento a los archivos de TDR's (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	UDA - Abogado/s
HUMANOS			FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES	
<ul style="list-style-type: none"> - Tesorero/a HGPT - Coordinador de la Unidad de Asesoría Legal y Defensoría del Ambiente. - Delegado de la Dirección General Financiera para el control y manejo de Pólizas o GFCPMA. 			Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.		Disponibilidad de espacios de trabajo ventilados e iluminados, computadores y muebles ergonómicamente adaptados cumpliendo normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA		EXTERNA			NORMAS ISO	OTRO
		<ul style="list-style-type: none"> - Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008 - Acuerdo Ministerial No. 013 de 14 de febrero de 2019 				-

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. TDR's archivados/N o. TDR's evaluados	Porcentaje	UDA - Abogado/s	Registro de seguimiento a los archivos de TDR's (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Semestral

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Abg. Juan Carlos Sánchez	Técnico UDA -DGCA	
Dra. Mercedes López	Técnica Dirección General de Planificación	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros.	Directora General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXO 26)
- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE PROYECTOS
AMBIENTALES EN BASE AL ORGANICO
FUNCIONAL DEL HGPT**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UPA-23

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Planificar y desarrollar proyectos enfocados a promover la conservación, protección y recuperación de los ecosistemas frágiles a nivel de la Provincia de Tungurahua

2. ALCANCE

El procedimiento de proyectos ambientales, empieza desde que la ciudadanía realiza el requerimiento, hasta la ejecución del mismo.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS

	MARCO LEGAL	OBJETO
1	Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial (R.O.) N° 449 del 20 de octubre de 2008 Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017	El Estado aplicará medidas de precaución y restricción para las actividades que puedan conducir a la extinción de especies, la destrucción de ecosistemas o la alteración permanente de los ciclos naturales, además de adoptar medidas adecuadas y transversales para la mitigación del cambio climático, mediante la limitación de las emisiones de gases de efecto invernadero, de la deforestación y de la contaminación atmosférica; medidas para la conservación de los bosques y la vegetación, y protegerá a la población en riesgo.
2	Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017.	En el marco del Sistema Nacional de Competencias y del Sistema Descentralizado de Gestión Ambiental, los Gobiernos Autónomos Descentralizados en todos sus niveles, ejercerán las competencias en materia ambiental asignadas de conformidad con la Constitución y la ley.
3	Código Orgánico De Organización Territorial - Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010- Última modificación: 16-ene.-2015	Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, en el ámbito de sus competencias, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial
4	Reglamento al Código Orgánico del Ambiente, Registro oficial No. 507 de 12 de junio del 2019 Acuerdo 061 del Ministerio del Ambiente, Registro Oficial 316 del 4 de mayo de 2015.	Reforma el Libro VI del Texto Unificado de Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente
5	Resolución 005-CNC—2014 del Consejo Nacional de Competencias - Registro Oficial N° 84 - Suplemento Jueves 21 de septiembre de 2017	Regular el ejercicio de la competencia de gestión ambiental, a favor de los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, metropolitanos, municipales y parroquiales rurales. Art. 9 y 11. Elaborar planes, programas y proyectos.
6	Toda una vida plan nacional de desarrollo 2017-2021	La protección y el cuidado de las reservas naturales y de los ecosistemas frágiles y amenazados, siendo una consecuencia ambiental que son producto de la intervención del ser humano.
7	Agenda Tungurahua desde la visión territorial -parlamento agua.	Conservar, proteger y recuperar los ecosistemas frágiles a nivel de la Provincia de Tungurahua
8	Agenda 2030 sobre los objetivos de desarrollo sostenible Art 13-15	Asegurar la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y sus servicios, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales.

4. DEFINICIONES

- **Presupuesto:** se refiere a la cantidad de dinero que se necesita para hacer frente a cierto número de gastos necesarios para realizar cualquier proyecto ambiental.
- **Proyecto ambiental:** Planificar, organizar y reparar un lugar el cual ha sido afectado por la deforestación o bien por cualquier otro factor que ha llevado a la extinción o disminución de un ambiente.
- **Parlamentos del Gobierno provincial:** Está conformado por varios miembros, la cual representa directamente al pueblo y trabaja de acuerdo a los intereses del mismo.
- **Orgánico Funcional de Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua (HGPT):** Es un instrumento de gestión, la cual define las funciones de las diferentes unidades administrativas.
- **Plan Operativo Anual (POA):** Es un instrumento de gestión a corto plazo que permite viabilizar la ejecución de los proyectos institucionales, el mismo que contiene el conjunto de actividades organizadas y programadas para el logro de los objetivos institucionales.

5. RESPONSABLES

- **Director/a:** Encargado/a de revisar y aprobar los proyectos ambientales planificados y toda la documentación saliente.
- **Técnico/a UPA:** Promover la conservación, protección y recuperación de los ecosistemas frágiles a nivel de la Provincia de Tungurahua, además de planificar, asesorar y desarrollar proyectos ambientales.
- **Dirección Financiera:** Encargados de verificar, aprobar y dar el presupuesto necesario.

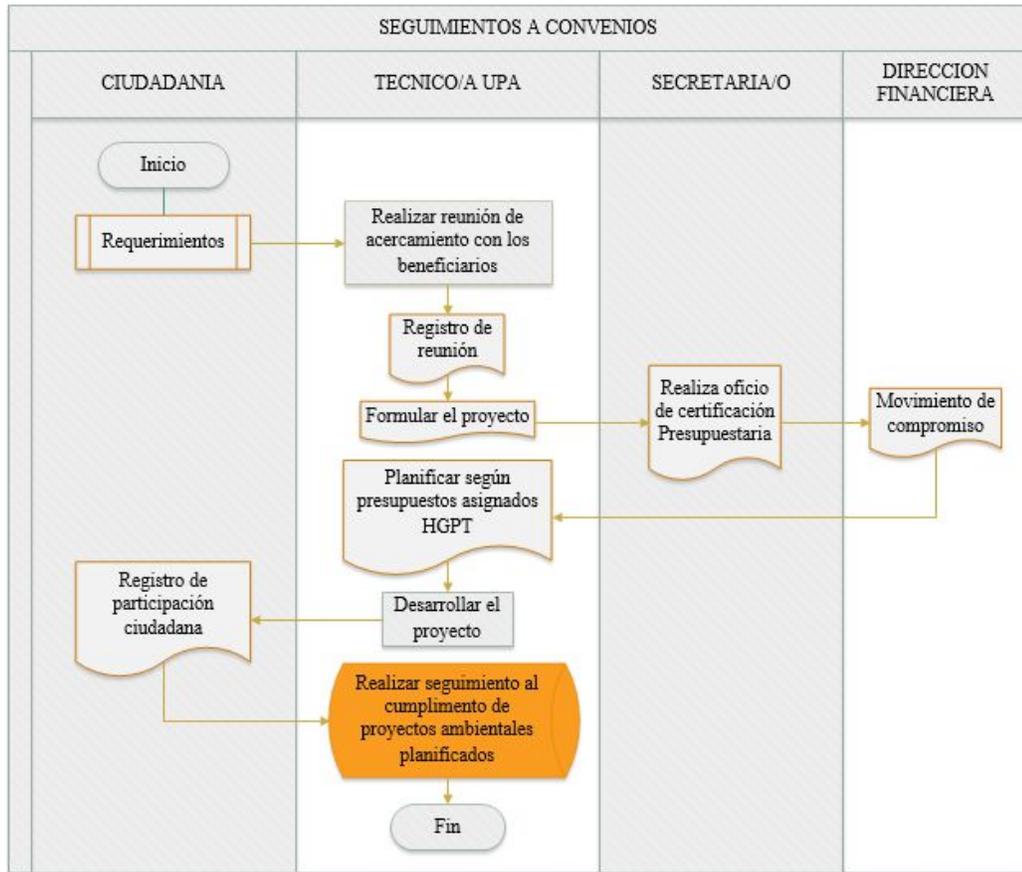
6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		PROYECTOS AMBIENTALES EN BASE AL ORGANICO FUNCIONAL DEL HGPT		Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UPA-23 Versión: 01 Fecha: 5/12/2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Participación Ciudadana Parlamento s del Gobierno provincial	Requerimientos de la ciudadanía	1. Planificar proyecto ambiental en base al orgánico funcional del Gobierno Provincia l de Tungurahua dirigido a la DGCA	1.1. Realizar reunión de cercamiento con los beneficiarios	Técnico o/a UPA	Registro de Reunión (HGPT-DGCA-SGC-R-35)	Beneficiarios
			1.2. Formular el proyecto	Técnico o/a UPA	Proyecto (Anexo 39) Memorando (anexo 27)	Director/a de la DGCA Prefecto/a
			1.3. Planificar según presupuestos asignados HGPT (Obtención de insumos de ser el caso)	Técnico o/a UPA	Certificación financiera (Anexo 40) Oficio (Anexo 28)	DF

UPA	Proyecto ambiental	2. Desarrollo de Proyecto Ambiental	2.1 Desarrollar el proyecto (Capacitación o campo)	Técnico/a UPA	<i>Informe de cumplimiento de actividades (Anexo 26) Memorando (Anexo 27) Registro de asistencia y capacitación (HGPT-DGCA-SGC-R-9)</i>	Director/a Beneficiarios
			2.2 Realizar seguimiento al cumplimiento de proyectos ambientales planificados	Técnico/a UPA	<i>Registro al cumplimiento de las actividades vinculadas al POA (HGPT-DGCA-SGC-R-37)</i>	Director/a DGC A DP
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES		

Coordinación UPA Técnico/a UPA	Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows.	Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE		REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA	NORMAS ISO	OTRO
-	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución art 71-72-73-409-414 - Código Orgánico del Ambiente, Registro Oficial Suplemento 983 de 12 de abril de 2017. - Código orgánico de organización territorial COOTAD art 42 literal D - Reglamento al COA - Resolución 0005- CNC-2014-Regulacion para el ejercicio de la competencia Art. 9 y 11. Elaborar planes, programas y proyectos. - Toda una vida plan nacional de desarrollo 2017-2021 obj 3 - Agenda Tungurahua desde la visión territorial - parlamento agua. Conservar, proteger y recuperar los ecosistemas frágiles a nivel de la Provincia de Tungurahua - Agenda 2030 sobre los objetivos de desarrollo sostenible Art 13-15 	-	-

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. De proyectos ambientales realizados/ No. De proyectos ambientales planificados	Porcentaje	Coordinación UPA Técnico/a UPA	Registro al cumplimiento de las actividades vinculadas al POA (HGPT-DGCA-SGC-R-37)	Mensual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Lic. Jessica Acosta	Técnico DGCA –UPA Coordinación	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Cisneros Diego	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Dr. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de reunión (HGPT-DGCA-SGC-R-35)
- Registro de asistencia y capacitación (HGPT-DGCA-SGC-R-9)
- Registro al cumplimiento de las actividades según el POA (HGPT-DGCA-SGC-R-37)

ANEXOS

- Modelo de informe (ANEXO 26)
- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)
- Modelo de proyecto ambiental (ANEXO 39)
- Modelo de oficio de certificación financiera (ANEXO 40)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCESO:
CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORA
CONTINUA DEL SGC
CÓDIGO DE PROCESO: HGPT-DGCA-SGC-
P-UGC-24**

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para la planificación de cambios y mejora continua en el Sistema de Gestión de Calidad, estableciendo el propósito y las consecuencias potenciales, logrando la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

El procedimiento de control de cambios y mejora continua, empieza desde la identificación de la necesidad del cambio en el SGC, hasta la ejecución del cambio según lo planificado.

3. REFERENCIA NORMATIVA Y POLÍTICA

MARCO LEGAL		OBJETO
1	ISO 9001:2015-SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. La organización debe considerar: a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; b) La integridad del sistema de Gestión de la Calidad; c) La disponibilidad de recursos; d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

4. DEFINICIONES

- **Alta dirección:** Persona o conjunto de personas que poseen un compromiso general sobre la entidad, resultando ser los responsables del éxito o fracaso.
- **Calidad:** Es el grado de satisfacción que ofrecen las características del servicio brindando con relación a los requerimientos del consumidor.
- **Cambio:** Conjunto de actividades que tienen como fin realizar una acción de un estado inicial a otro diferente.
- **Control:** Es el proceso de comprobar el desempeño de las distintas unidades o funciones de una entidad.
- **Mejora continua:** Es optimar la competitividad de las empresas (en cualquiera de sus áreas) a través de la productividad de modo permanente y razonable en el tiempo, mejorando los servicios de la entidad.
- **Planificación:** Acciones coordinadas enfocadas al establecimiento de objetivos y procesos operativos para cumplirlos.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

5. RESPONSABLES

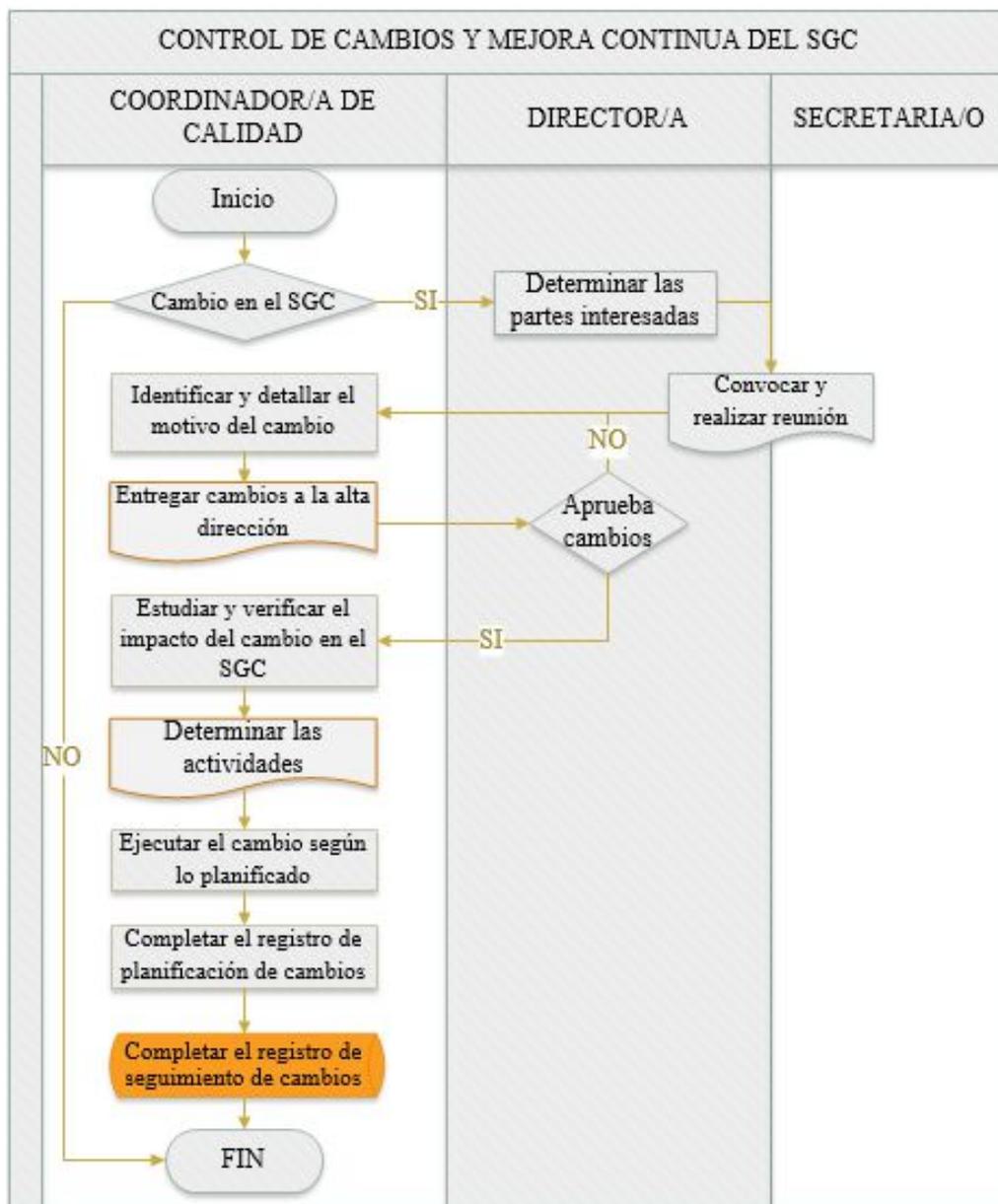
- **Director/a:** Es el/la responsable de revisar y aprobar la documentación respectos al control de cambios del SGC.
- **Coordinador/a de Calidad:** Identificar y analizar los posibles cambios en el SGCA

6. DESARROLLO

6. DESARROLLO						
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORA CONTINUA DEL SGC			Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UGC-24 Versión: 01 Fecha: 1-12-2019	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Coordinadores en general	SGC	1. Reconocer el cambio	1.1 Identificar la necesidad de cambio en el SGC	Coordinador de calidad	Cambios identificados	Director/a
			1.2 Determinar las partes interesadas	Director/a	Conocer las partes interesadas	Secretaria/o
			1.3 Convocar y realizar reunión	Secretaria/o Director/a Coordinador/a de calidad	Registro de reunión (HGPT-DGCA-SGC-R-35)	Partes interesadas Todo el personal de la DGCA
		2. Registrar los requerimientos de cambios	2.1 Identificar y detallar el motivo del cambio	Coordinador de calidad	Registro de requerimientos	Coordinador de calidad
			2.2 Entregar cambios a la alta dirección	Coordinador de calidad	(HGPT-DGCA-SGC-R-38)	Director/a
		3 Analizar los requerimientos	3.1 Estudiar y verificar el impacto del cambio en el SGC	Coordinador de calidad	Cambio analizado	Coordinador de calidad

		4 Planificar el cambio	4.1 Determinar las actividades	Coordinador de calidad	Registro de planificación del cambio (HGPT-DGCA-SGC-R-39)	Coordinador de calidad
		5 Implementación del cambio	5.1 Ejecutar el cambio según lo planificado	Coordinador de calidad	Cambio realizado	Director/a
		6 Finalización del cambio	6.1 Completar el registro de planificación de cambios	Coordinador de calidad	Registro de planificación del cambio (HGPT-DGCA-SGC-R-39) completado	Coordinador de calidad
			6.2 Completar la registro de seguimiento de cambios	Coordinador de calidad	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Director/a Prefecto/a
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS			AMBIENTALES	
Director/a DGCA Coordinadores de la DGCA		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows, SGC.			Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE					REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA		EXTERNA			NORMAS ISO	OTRO
-	Sistema de Gestión de Calidad				Norma ISO 9001:2015	-

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	% Diagnóstico inicial de la norma ISO 9001:2015 / % Diagnóstico final de la norma ISO 9001:2015	Porcentaje	Coordinador de calidad	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual
2		No. Total, de cambios propuestos/ No. Total, de cambios realizados				

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Sin definir	Coordinador de calidad	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)
- Registro de reunión (HGPT-DGCA-SGC-R-35)
- Registro de requerimientos (HGPT-DGCA-SGC-R-38)
- Registro de planificación de cambios (HGPT-DGCA-SGC-R-39)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL**

DGCA

**PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO
Y ACTUALIZACIÓN DE LAS MÁQUINAS
DE OFICINA E INSTRUMENTOS**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UGC-25

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Describir el mantenimiento y actualización a los diferentes instrumentos y máquinas de oficina de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, las mismas que ayudan en la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes.

2. ALCANCE

El procedimiento de mantenimiento y actualización de equipos e instrumentos, empieza desde la identificación de las maquinas e instrumentos, hasta la realización del respectivo mantenimiento ya sea correctivo, preventivo o solo la actualización.

3. REFERENCIA NORMATIVA Y POLÍTICA

MARCO LEGAL	OBJETO
1 ISO 9001:2015- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. La organización debe considerar: a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; b) La integridad del sistema de Gestión de la Calidad; c) La disponibilidad de recursos; d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

4. DEFINICIONES

- **Mantenimiento:** Es un servicio de inspección, control, conservación y restauración de equipos y sistemas con el objetivo de prevenir, detectar o corregir fallas.
- **Mantenimiento Correctivo:** Es aquel que se realiza cuando el equipo se avería, con el fin de devolverlo a sus condiciones normales de trabajo.
- **Mantenimiento Preventivo:** Tareas de revisión de los elementos del equipo con el fin de detectar a tiempo posibles fallos, además de labores de engrase, ajustes, limpieza, etc.
- **Actualización:** Es un proceso que se lo realiza para la mejora del sistema de un dispositivo o programa, haciendo que se encuentre en una versión posterior a la que dispone, mediante la actualización a nivel de software o de hardware, además de arreglar problemas e incorporando mejoras a los sistemas.

5. RESPONSABLES

- **Director/a:** Es el/la responsable de revisar y aprobar la documentación respectos al mantenimiento de equipos e instrumentos.
- **Coordinador/a de Calidad:** Programa el mantenimiento preventivo y/o correctivo de las maquinas e instrumentos.
- **Técnico/a de Sistemas:** Encargado/a de realizar el mantenimiento y actualización de los equipos.

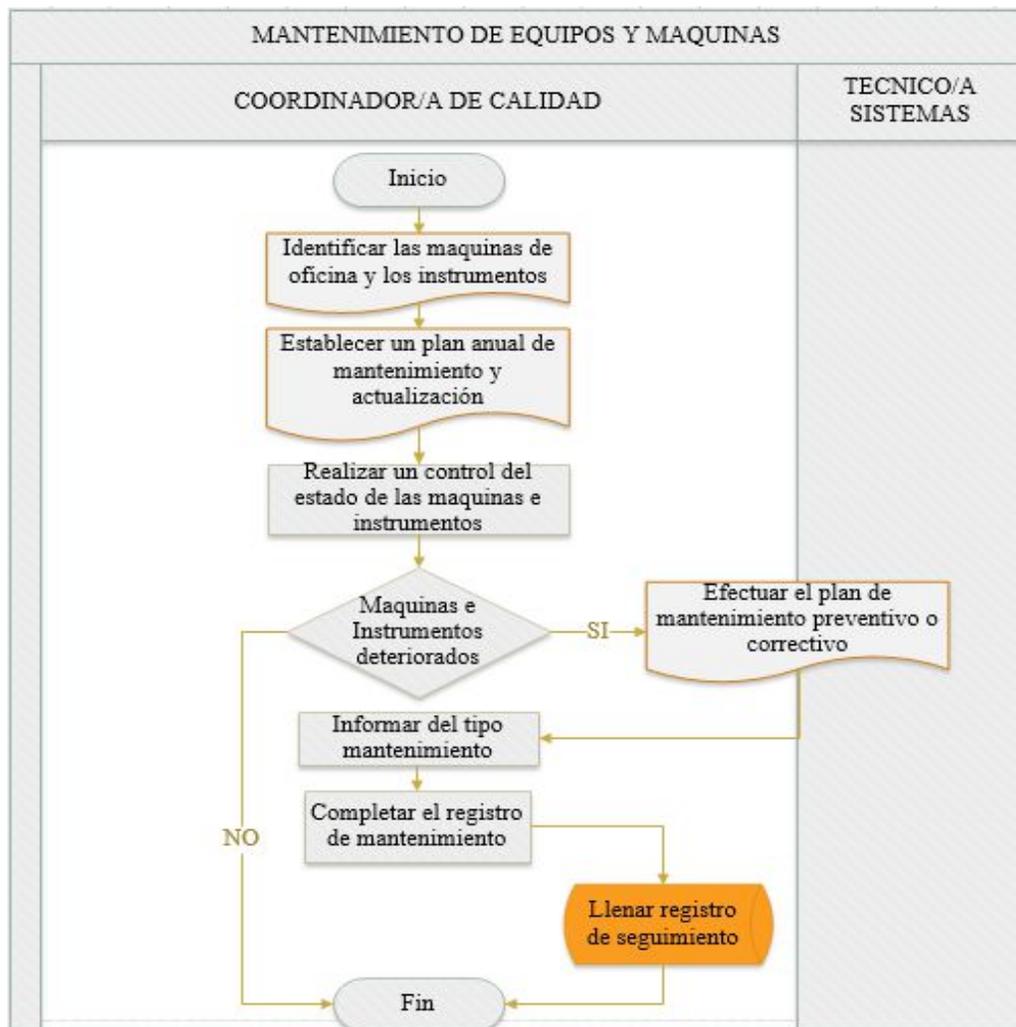
6. DESARROLLO

6. DESARROLLO							
IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE MÁQUINAS DE OFICINA E INSTRUMENTOS			Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UGC-25 Versión: 01 Fecha: 5-12-2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES	
		PLANEAR	HACER				
Coordinador/a de Calidad	Maquinas e instrumentos	1. Reconocer las maquinas e instrumentos	1.1	Identificar las máquinas de oficina y los instrumentos	Coordinador/a de calidad	Registro de máquinas de oficina e instrumentos (HGPT-DGCA-SGC-R-02)	Coordinador/a de calidad Director/a
			1.2	Establecer un plan anual de mantenimiento y actualización	Coordinador/a de calidad	Registro mantenimiento de equipos (HGPT-DGCA-SGC-R-08)	Coordinador/a de calidad Director/a
			1.3	Realizar un control del estado de las maquinas e instrumentos	Coordinador/a de calidad	-	Coordinador/a de calidad
		2	Ejecutar el mantenimiento y actualización de	2.1	Efectuar el plan de mantenimiento preventivo o correctivo	Coordinador de calidad Técnico/a de Sistemas	Registro de mantenimiento de equipos (HGPT-DGCA-SGC-R-08)

		las maquin as e instrum entos	y/o actualizaci ón de forma anual o cuando las maquinas e instrument os lo requieran.				
			2.2 Informar del tipo mantenimi ento o actualizaci ón realizado a la alta dirección	Coordinado r de calidad	-	Director /a	
		3 Finaliza ción del manteni miento	3.1 Completar el registro de mantenimi ento	Coordinado r de calidad	Registro de planificaci ón completado	Coordin ador de calidad	
			3.2 Llenar el registro de seguimient o a los mantenimi entos realizados	Coordinado r de calidad	Registro de seguimient o (HGPT- DGCA-SGC- R-31)	Director /a Prefecto /a	
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS			AMBIENTALES		

Director/a DGCA Técnico/a de Sistemas Coordinador de Calidad	Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows, SGC.	Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE		REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA	NORMAS ISO	OTRO
-	Sistema de Gestión de Calidad	Norma ISO 9001:2015	-

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	Total, de máquinas realizadas el manteniendo / Total, de Máquinas de oficina de la DGCA	Porcentaje	Coordinador de calidad	Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)	Anual
1	100%	Total, de Máquinas de oficina dañadas / Total de máquinas de oficina reparadas	Porcentaje	Coordinador de calidad		Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Sin definir	Coordinador de calidad	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de seguimiento (HGPT-DGCA-SGC-R-31)
- Registro de máquinas de oficina e instrumentos (HGPT-DGCA-SGC-R-02)
- Registro de mantenimiento de equipos (HGPT-DGCA-SGC-R-08)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL
DGCA**

**PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN Y
ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN
DOCUMENTADA**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UGC-26

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Regularizar la creación y actualización de información documentada del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

2. ALCANCE

El procedimiento de creación y actualización de información documentada, empieza desde la elaboración del formato, el cual contiene un membrete, un pie de página y en caso de ser un procedimiento cuenta con una estructura, hasta registrarlo en la lista maestra de documentos y registros.

3. REFERENCIA NORMATIVA Y POLÍTICA

	MARCO LEGAL	OBJETO
1	ISO 9001:2015- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. La organización debe considerar: a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; b) La integridad del sistema de Gestión de la Calidad; c) La disponibilidad de recursos; d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

4. DEFINICIONES

- **Aprobación:** Es una acción la cual valida la información que contiene un documento.
- **Codificación:** Es la identificación específica de un documento, la cual contiene una combinación de letras, números y símbolos.
- **Documento:** Es un escrito en papel u otro tipo de soporte con que se prueba o acredita una cosa, como un título.
- **Formato:** Es un documento guía para la presentación o recolección de información.
- **Membrete:** Es una inscripción estampada o impresa en la parte superior (a veces inferior
- **Pie de página:** Es un texto que aparece en la parte inferior de los escritos los cuales le brindan al lector quien aprobó el documento, quien revisa y quien lo elabora.
- **Registro:** Es un documento que en donde se observan los resultados obtenidos de las actividades realizadas.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **Versión:** Es un número que identifica las veces que ha sido revisado y modificado un documento.

5. RESPONSABLES

- **Director/a:** Es el/la responsable de revisar y aprobar la documentación respecto a la creación y actualización de la información documentada.
- **Coordinador/a de Calidad:** Coordina con todos los empleados trabajen con el formato de información documentada establecida.

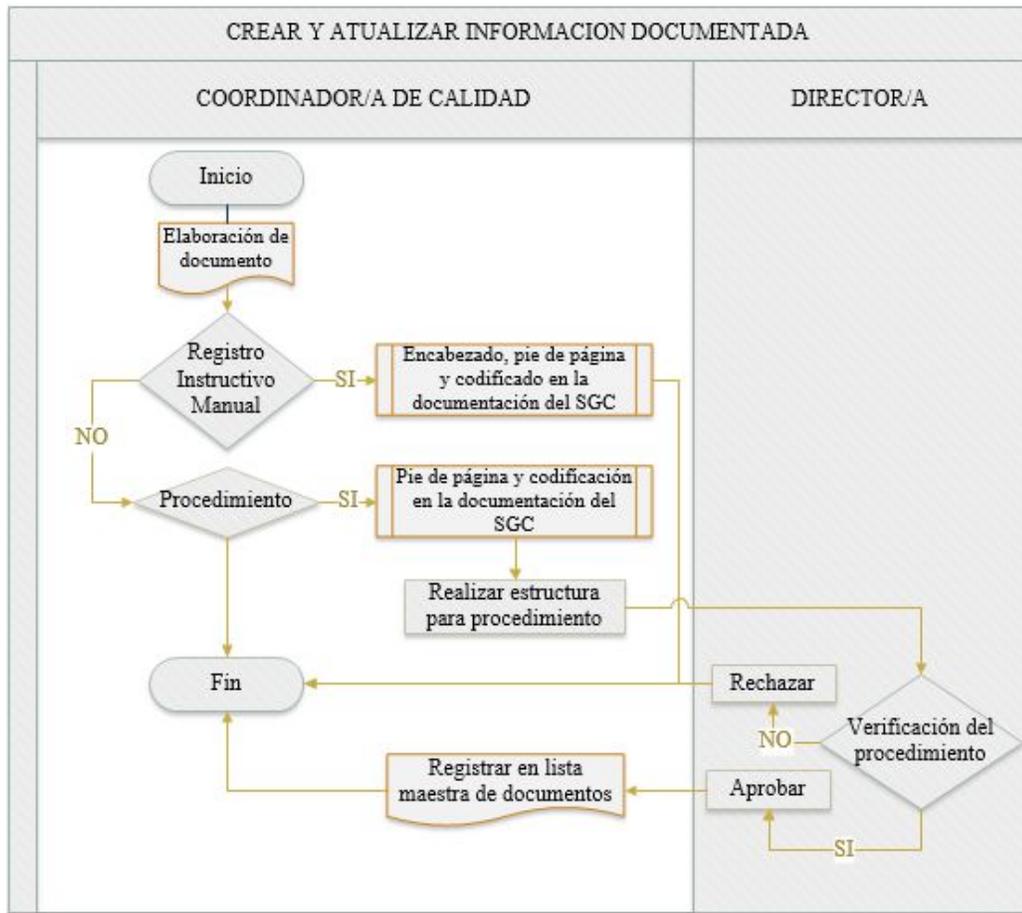
6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACION DOCUMENTADA		Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UGC-26 Versión: 01 Fecha: 1-12-2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Coordinador/a de Calidad	Formato de la creación de información	1.Elaboración del documento	1.1 Colocar el membrete y el pie de página en la documentación del SGC, el cual contiene el logo de la entidad, el título general y específico, además de la revisión, fecha y página. El pie de página consta del nombre de quien elabora, quien revisa y quien aprueba.	Coordinador/a de calidad	Documentación con formato para instructivos, manuales, y procedimientos (Anexo 44)	Director/a
			1.2 Colocar el código del documento según: X-X-X-X-X-# X: Siglas de la entidad X: Siglas de la dirección	Coordinador/a de calidad	Documentación con formato para instructivos, manuales, y procedimientos	Coordinador/a de calidad

			<p>X: Siglas del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>X: Siglas de la identificación del tipo del documento, ejem (registro, instructivo, manual, procedimiento).</p> <p>X: Sigla de la unidad a la que pertenece el documento</p> <p>#: Numero del documento en forma ascendente (1, 2,3...)</p>		ntos (Anexo 44)	
			<p>1.3 Realizar la estructura del procedimiento, el mismo que contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo principal documento • Alcance del documento • Referencias normativas y políticas • Definiciones de palabras desconocidas • Responsables 	Coordinador/a de calidad	Formato para instructivos, manuales, y procedimientos (Anexo 44)	Director/a DGC A

		<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la información • Diagrama de Flujo • Indicadores de Gestión de proceso • Firmas de responsabilidad • Registros y anexos <p>NOTA: Solo aplica a los procedimientos dicho formato.</p>			
	2.Revisión y aprobación del documento	2.1 Verificar la información del documento cumpla con el formato establecido para su aprobación o rechazo	Director/a DGCA	-	Coordinador/a de calidad
		2.2 Registrar en la lista maestra de documentos con los responsables, los cambios, entre otras.	Coordinador de calidad	Lista maestra de documentos y registros (HGPT-DGCA-SGC-R-05)	Director/a
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES	
Director/a DGCA Coordinador de Calidad		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows, SGC.		Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.	
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA		NORMAS ISO		OTRO
-	Sistema de Gestión de Calidad		Norma ISO 9001:2015		-

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	No. Total de documentos actualizados con el formato establecido / No. Total de documentos	Porcentaje	Coordinador de calidad	Lista maestra de documentos y registros (HGPT-DGCA-SGC-R-05)	Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Sin definir	Coordinador de calidad	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro y lista maestra de documentos (HGPT-DGCA-SGC-R-05)

ANEXOS

- Modelo de formato para instructivos, manuales, y procedimientos (ANEXO 44)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL**

DGCA

**PROCEDIMIENTO PARA EL DISEÑO Y
DESARROLLO DE UN NUEVO SERVICIO**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UGC-27

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Establecer una metodología para el diseño y desarrollo de los nuevos servicios, en base a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

2. ALCANCE

El procedimiento de diseño desarrollo de un servicio, empieza de la identificación de un nuevo servicio, hasta la ejecución y desarrollo del mismo.

3. REFERENCIA NORMATIVA Y POLÍTICA

	MARCO LEGAL	OBJETO
1	ISO 9001:2015-SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. La organización debe considerar: a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; b) La integridad del sistema de Gestión de la Calidad; c) La disponibilidad de recursos; d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

4. DEFINICIONES

- **Alta dirección:** Persona o conjunto de personas que tienen el liderazgo en una organización.
- **Cambio:** Conjunto de actividades para cambiar algo.
- **Desarrollo:** Ejecución de los resultados de una investigación para obtener nuevos servicios.
- **Diseño:** Proceso para la obtención de un proyecto ha alcanzar.
- **Planificación:** Proceso en donde se estructuran objetivos destinados a cumplirlos.
- **Registro:** Documento en donde se obtiene los resultados de las actividades ejecutadas.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

5. RESPONSABLES

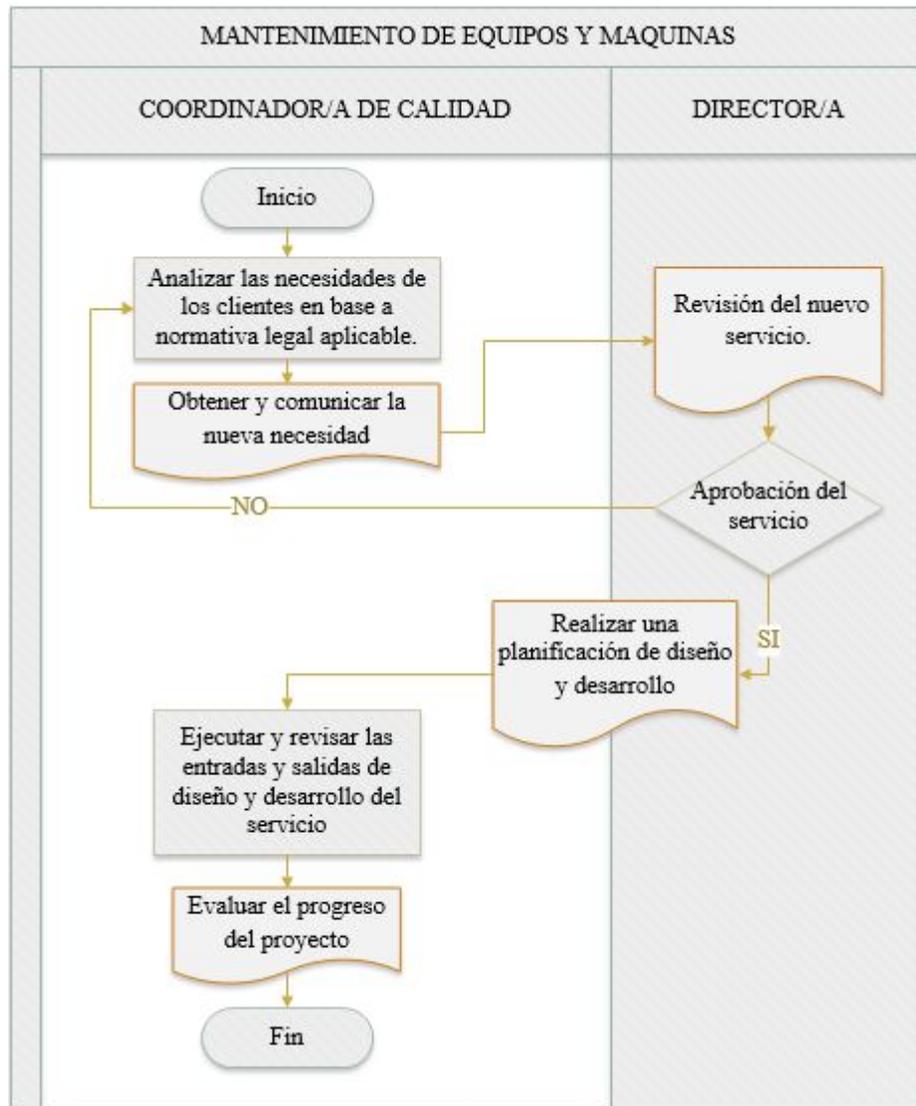
- **Director/a:** Es el/la encargado/a de examinar los recursos que se necesitan para diseñar y desarrollar de nuevo servicio, además de revisar y aprobar la documentación respecto a la diseño y desarrollo de un servicio.
- **Coordinador/a de Calidad:** Comprueba el cumplimiento de los parámetros establecidos en el documento, para implantar un nuevo servicio.

6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		DISEÑO Y DESARROLLO DE UN NUEVO SERVICIO		Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UGC-27 Versión: 01 Fecha: 05-12-2019		
PROVEE -DOR	ENTRA -DA	ACTIVIDADES		ENCAR-GADO	SALIDA	CLIEN TES
		PLANEAR	HACER			
Las Partes interesadas	Necesidad de un nuevo servicio	1. Identificación de la necesidad de un nuevo servicio	1.1 Analizar las necesidades de los clientes en base a normativa legal aplicable.	Coordinador /a de calidad	N.A	Coordinador/a de calidad
			1.2 Obtener y comunicar la nueva necesidad	Coordinador /a de calidad	Memorando (Anexo 27)	Director/a
			1.3 Revisión y aprobación del nuevo servicio.	Director/a	Oficio (anexo 28) con el nuevo servicio propuesto	Coordinador/a de calidad
		2. Planificación del diseño y desarrollo	2.1 Realizar una planificación de diseño y desarrollo	Director/a Coordinador /a de calidad	Planificación para el nuevo servicio (HGPT-DGCA-SGC-R-12)	Director/a Coordinador/a de calidad
			3.1 Ejecutar y revisar las entradas y salidas de diseño y	Director/a Coordinador /a de calidad	Registros de las entradas y salidas de diseño y desarrollo respectiva	Director/a Coordinador/a de calidad

Coordinador/a de calidad	Planificación del nuevo servicio	3. Ejecución y revisión del diseño y desarrollo del nuevo servicio	desarrollo del nuevo servicio		mente (HGPT-DGCA-SGC-R-13) (HGPT-DGCA-SGC-R-15)	
			3.2 Evaluar el progreso del proyecto registrado en la planificación inicial	Coordinador/a de calidad	Plan de trabajo (HGPT-DGCA-SGC-R-12)	Coordinador/a de calidad
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES		
Director/a DGCA Coordinador de Calidad		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows, SGC.		Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.		
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE				REQUISITOS A CUMPLIR		
INTERNA		EXTERNA		NORMAS ISO		OTRO
-		Sistema de Gestión de Calidad		Norma ISO 9001:2015		-

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

N°	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	Total, nuevos servicios / Total de servicios planificados	Porcentaje	Coordinador de calidad	Registro de planificación (HGPT-DGCA-SGC-R-12)	Semestral

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Sin definir	Coordinador de calidad	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de Planificación del diseño y desarrollo (HGPT-DGCA-SGC-R-12)
- Entradas para el diseño y desarrollo (HGPT-DGCA-SGC-R-13)
- Salidas para el diseño y desarrollo (HGPT-DGCA-SGC-R-15)

ANEXOS

- Modelo de memorando (ANEXO 27)
- Modelo de oficio (ANEXO 28)



**H. GOBIERNO PROVINCIAL
DE TUNGURAHUA**

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD
AMBIENTAL**

DGCA

**PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS
INTERNAS**

CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-P-UGC-28

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

1. OBJETIVO

Realizar auditorías internas en base a los parámetros establecidos en este documento, los cuales permitirán verificar la conformidad y el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

2. ALCANCE

El procedimiento de auditorías internas, empieza desde la respectiva revisión del equipo auditor, hasta obtener el informe final de la auditoría interna.

3. REFERENCIA NORMATIVA Y POLÍTICA

MARCO LEGAL		OBJETO
1	ISO 9001:2015- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada. La organización debe considerar: a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; b) La integridad del sistema de Gestión de la Calidad; c) La disponibilidad de recursos; d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

4. DEFINICIONES

- **Auditor:** Persona con la capacidad de llevar a cabo una determinada auditoría.
- **Auditoría:** Es un método que evalúa el grado de logro y cumplimiento de los requisitos de calidad.
- **Equipo auditor:** Es una persona o grupo de personas que tienen por objetivo realizar una auditoría.
- **Evidencia:** Documento o información en donde se verifica los criterios de calidad.
- **Hallazgo:** Son los resultados obtenidos luego de haber realizado una auditoría.
- **Planificación:** Describir las actividades que se realizarán en una auditoría.
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

5. RESPONSABLES

- **Director/a:** Es el/la responsable de revisar y aprobar la documentación respecto a las auditorías internas.
- **Coordinador/a de Calidad:** Coordina y planifica las auditorías internas, obteniendo los resultados del mismo.
- **Equipo auditor:** Son los encargados de informar al director/a el cronograma de auditorías, además de generar los informes de auditorías.

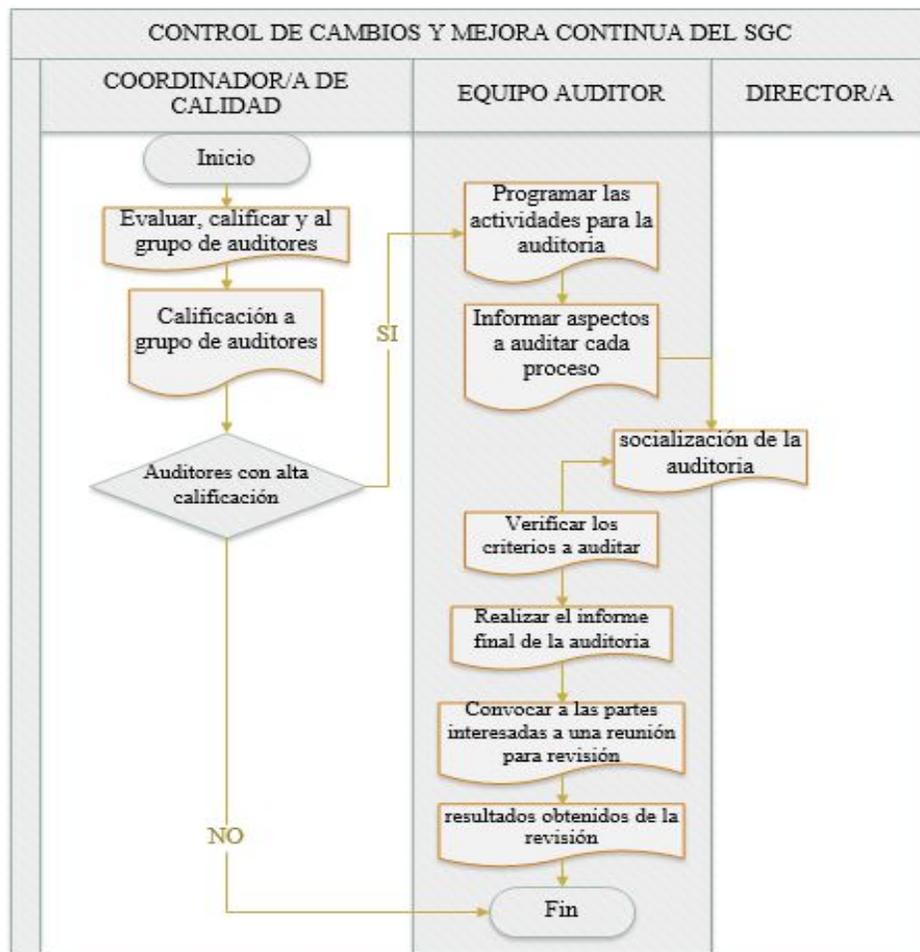
6. DESARROLLO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO:		AUDITORIAS INTERNAS		Código: HGPT-DGCA-SGC-P-UGC-28 Versión: 01 Fecha: 1-12-2019		
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		ENCARGADO	SALIDA	CLIENTES
		PLANEAR	HACER			
Coordinador/a de calidad	Auditoría interna	1. Seleccionar equipo auditor	1.1. Evaluar, calificar y al grupo de auditores	Coordinador/a de calidad	Registro de calificación y selección de auditores (HGPT-DGCA-SGC-R-21)	Director/a Coordinador/a de calidad
			1.2. Elegir al grupo de auditores con más alta calificación	Director/a Coordinador/a de calidad	Registro de calificación y selección de auditores (HGPT-DGCA-SGC-R-21)	Equipo auditor
		2. Planificar la auditoria	2.1 Programar las actividades para la auditoria con fechas y que procesos serán auditados	Equipo auditor	Registro de planificación anual de auditorías (HGPT-DGCA-SGC-R-22)	Equipo auditor
			2.2 Informar en una cartelera los aspectos a auditar cada proceso y el	Equipo auditor	Registro de programa de auditorías internas (HGPT-DGCA-SGC-R-23)	Auditados

			objetivo principal del mismo.			
Equipo auditor	Planificación anual de auditorías	3. Ejecutar la auditoría	3.1 Realizar una reunión para la socialización de la auditoría donde se manifiesta el objetivo de la auditoría	Equipo auditor Director/a Coordinador/a de Calidad	Registro Acta de reunión (HGPT-DGCA-SGC-R-35)	Todo el personal operativo, de apoyo y administrativo.
			3.2 Verificar los criterios a auditar	Equipo auditor	Registro de verificación de criterios (HGPT-DGCA-SGC-R-24)	Equipo auditor
Equipo auditor	Registro de verificación de criterios	4. Finalizar auditoría	4.1 Realizar el informe final de la auditoría	Equipo auditor	Registro de informe final de auditoría (HGPT-DGCA-SGC-R-25)	Director/a Coordinador/a de calidad
			4.2 Convocar a las partes interesadas a una reunión para revisión	Equipo auditor	Registro de convocatoria a revisión (HGPT-DGCA-SGC-R-26)	Partes interesadas
			4.3 Dar a conocer los resultados	Equipo auditor	Registro de los resultados obtenidos (HGPT-	Director/a Coordinador/a de calidad

		obtenidos de la revisión	DGCA-SGC-R-27)	Partes interesadas
HUMANOS		FÍSICOS TECNOLÓGICOS		AMBIENTALES
Director/a DGCA Coordinador de Calidad Equipo Auditor		Internet, Intranet, computadoras, impresoras, teléfono, muebles, archivadores, insumos (papelería, tinta de impresoras), Windows, SGC.		Disponibilidad de espacios de trabajo ergonómicamente adecuados de acuerdo a las normas de seguridad y salud ocupacional.
DOCUMENTACIÓN DE SOPORTE			REQUISITOS A CUMPLIR	
INTERNA	EXTERNA		NORMAS ISO	OTRO
-	Sistema de Gestión de Calidad		Norma ISO 9001:2015	-

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESO

Nº	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE DE MEDICIÓN	FUENTE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
1	100%	Total, de criterios cumplidos según la ISO 9001:2015/ Total de criterios evaluados	Porcentaje	Equipo Auditor	Registro de verificación de criterios (HGPT-DGCA-SGC-R-24)	Anual

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR	CARGO	FIRMA
Sin definir	Coordinador de calidad	
Dra. Mercedes López	Técnica DP	
Srta. Machado Vanessa	Tesista	
REVISADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Diego Cisneros	Director General de Gestión y Calidad Ambiental	
APROBADO POR	CARGO	FIRMA
Ing. Manuel Caizabanda	Prefecto Provincial	

10. REGISTROS Y ANEXOS

REGISTROS

- Registro de calificación y selección de auditores (HGPT-DGCA-SGC-R-21)
- Registro de planificación anual de auditorías (HGPT-DGCA-SGC-R-22)
- Registro de programa de auditorías internas (HGPT-DGCA-SGC-R-23)
- Registro de verificación de criterios (HGPT-DGCA-SGC-R-24)
- Registro de informe final de auditoría (HGPT-DGCA-SGC-R-25)
- Registro de convocatoria a revisión (HGPT-DGCA-SGC-R-26)
- Registro de los resultados obtenidos (HGPT-DGCA-SGC-R-27)

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- En base al diagnóstico inicial, se determinó que la entidad no cumple con los lineamientos que exige la normativa vigente ISO 9001:2015, debido a que presenta un bajo porcentaje en el cumplimiento de sus requisitos, determinando así que la entidad no se enfoca en el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, por lo tanto se recomienda la implementación de la normativa, para mejorar la productividad, en base a la mejora continua de los procesos/servicios.
- Las actividades que realiza la entidad, son en base a 4 unidades, en donde se obtuvo que existe un desequilibrio de carga laboral, lo cual dificulta el desarrollo normal de las actividades que desempeña la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, incumpliendo con los periodos de salida de los servicios, establecidos en varias normativas y reglamentos ambientales . Además se obtuvo que la mayoría de actividades realizadas interactúan directamente con el operario/cliente ya sea interno o externo.
- Se realizó la documentación necesaria según los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, la misma que está proyectada a la obtención de la certificación, considerando cada uno de los literales de la norma, obteniendo como resultado un manual de calidad con 23 procedimientos, de los cuales 5 de ellos son para el cumplimiento de la norma y los 18 restantes son obtenidos de las actividades diarias de la entidad, además se evidencia 39 registros y un instructivo, los mismos que han sido revisados y validados por los trabajadores de la entidad.

4.2 Recomendaciones

- La organización debe implementar actividades de mejora continua, mediante la realización de revisiones periódicas para el cumplimiento de los objetivos planteados en Sistema de Gestión de Calidad propuesto, los mismos que garantizan los resultados, además optimizan recursos.
- Todos los trabajadores de la DGCA, deben tener un compromiso con el cumplimiento del diseño del Sistema de Gestión de Calidad propuesto, tomando en cuenta su objetivo principal que es mejorar el servicio prestado, obteniendo así múltiples beneficios para la entidad y para los operarios o sujetos de control.
- La alta dirección tiene la obligación de actualizar la información obtenida en todos los formatos realizados en este documento como: instructivos, registros, etc, obteniendo así, una medida del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, evitando obtener observaciones en los procesos y subprocesos, en base al planteamiento de alternativas de solución para obtener los resultados requeridos para la empresa.
- Para obtener la certificación ISO 9001:2015, se obtiene un presupuesto dependiendo del tamaño de la empresa y el número de trabajadores, la implantación de la misma consta de varios puntos, para lo cual se estima un presupuesto de 7900 dólares lo cual incluye diagnóstico, documentación, implementación y auditoría interna. En un plazo de 5 meses y el costo aproximado de la certificación es similar. dicho presupuesto se obtuvo de la consultora ISO de Ecuador.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] O. Boiral, «Iso 14001 certification in multinational firms: te paradores of integration,» *Global Focus*, vol. 3, nº 7, pp. 79-94, 2001.
- [2] L. M. Ciravegna Martins Da Fonseca, «Iso 14001:2015 An Improved Tool for Sustainability,» *Journal of Industrial Engineering and Management*, vol. 8, nº 1, pp. 37-50, 2015.
- [3] M. d. R. Demuner Flores, «Resultados ISO en Pymes de la cadena de proveeduría de la industria automotriz,» *Gestión estratégica*, pp. 37-51, 2011.
- [4] J. B. D. I. Casas y M. Pérez Cepeda, «El Iso 9001 Y TQM en las empresas Ecuatorianas,» *Jounal Globalization, Competitiveness, Governability*, vol. 10, nº 3, pp. 153-176, 2016.
- [5] A. G. Torrez Ortiz y M. G. Lavayen Galdea, «Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad segun las normas ISO 9001:2015 para una empresa Textil de la Ciudad de Guayaquil,» Mayo 2017. [En línea]. Available: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14220/1/UPS-GT001890.pdf>. [Último acceso: 3 Diciembre 2019].
- [6] U. Morales Gonzales y J. A. Conde Valderrama, «Sistema de Calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que orienta al alcance de la excelencia academica,» 2017. [En línea]. Available: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2885/1/2017_Gonzales_El-sistema-de-calidad-ISO.pdf. [Último acceso: 3 Diciembre 2019].
- [7] F. L. Cruz Medina, A. d. P. López Díaz y . C. Ruiz Cardenas, «Sistemas de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad,» *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, vol. 17, nº 1, pp. 59-69, 2017.
- [8] R. Roque Gonzáles, R. M. Guerra Breña y A. Escobar, «Application of a NC-ISO 9001 Quality Management System to the administration of the academic postgraduate studies,» 6 Enero 2016. [En línea]. Available: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000300007. [Último acceso: 3 Diciembre 2019].
- [9] C. G. G. Rodriguez, «Planificación del sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 para GAVIDIA.S,» 20 Mayo 2017. [En línea]. Available: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15155/1/PLANIFICACION%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20ISO%209001%20PARA%20GRAVIDA%20SAS.pdf>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [10] E. R. 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, nº 30, pp. 33-54 , 2016.

- [11] D. Duque, «Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad, ambiente),» *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, vol. V, nº 18, pp. 115-130, 2017.
- [12] F. Á. Becerra Lois, A. M. Andrade Orbe y L. I. Díaz Gispert, «Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador,» *Scielo*, vol. 19, nº 1, pp. 1-32, 2018.
- [13] J. L. Arcos-Vega y J. L. Arcos Vega, «Aplicación de la Norma ISO 9001 en Instituciones Públicas de Educación Superior Mexicanas,» *Compendio Investigativo de Academia Journals Celaya*, vol. 7, nº 4, pp. 1946-5351, 2015.
- [14] S. Rodríguez, «Implementacion de la matriz DOFA para el establecimiento del contexto, en el diseño de un proceso,» *Universidad Militar Nueva Granada*, 2018. [En línea]. Available: <https://pdfs.semanticscholar.org/52fb/1f8a6ff9e8f5659d3518a10983a7587f291e.pdf>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [15] O. C. Mateus, «Metodología AMFE como herramienta de gestión de riesgo en un hospital universitario,» *Redalyc*, vol. XI, nº 20, pp. 37-49, 2015.
- [16] J. G. Cánovas, «Mejora del diseño de un servicio mediante la metodología AMFE,» 2 Febrero 2015. [En línea]. Available: <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/4468/pfc6053.pdf?sequence=1>. [Último acceso: 3 Diciembre 2019].
- [17] J. Jhuéz, «Metodologia para la Gestion de-Riesgo,» 2018. [En línea]. Available: <https://capacitacioncgr.jovenclub.cu/wp-content/uploads/2018/05/Metodologia-para-la-Gestion-del-Riesgo.pdf>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [18] C. C. Díaz Romero y Y. L. Rodríguez Rojas, «Beneficios e impactos de la implementación de normas técnicas en las organizaciones:una revisión sistemática,» *SIGMAS- ISSN*, vol. 7, nº 1, pp. 133-123, 2015.
- [19] M. C. Salazar Alveár y P. A. Salazar Alveár, «Diseño de un sistema de gestión de la calidad del hotel Holiday Inn Express Quito, aplicando la norma ISO 9001.,» *Repositorio ESPE*, Abril 2014. [En línea]. Available: <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/8751/AC-GCP-ESPE-047960.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [20] L. C. A. Camargo, «La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa,» *Scielo*, vol. 1, nº 69, pp. 20-41, 2010.
- [21] C. Velasco, C. Cuerda, A. Puerta, L. Soriano, M. Alvarez, I. Lesmes, R. Mestre, I. Membrilla y P. Peris, «Implantación de un sistema de gestión de calidad en una unidad de nutrición según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008,» *Scielo*, vol. 32, nº 3, pp. 1386-1392, 2015.
- [22] J. Varo, *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios, España: Dias de santos S.A*, 1994.

- [23] Publicaciones Vertice S.L, Calidad en el servicio al cliente, Málaga: Vértice S.L, 2008.
- [24] M. U. Duran, Gestión de la calidad, España: Diaz de santos, S.A, 1992.
- [25] M. C. C. Rodríguez y D. R. Rodríguez, «El conceptp de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad,» Universidad de la Salle, 2010. [En línea]. Available: https://www.academia.edu/11332900/E_L_CONCEPTO_DE_CALIDAD_HISTORIA_EVOLUCI%C3%93N_E_IMPORTANCIA_PARA_LA_COMPETITIVIDAD_Mar%C3%ADA_Constanza_Cubillos_Rodr%C3%ADguez. [Último acceso: 8 Diciembre 2019].
- [26] Ó. C. G. Ortiz y J. A. A. Ortiz, «Sistemas de Gestión de Calidad: Teoria y practica,» Ecoe Ediciones, 9 2016. [En línea]. Available: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%8In-de-calidad-1ra-Edicio%CC%8In.pdf>. [Último acceso: 8 Diciembre 2019].
- [27] Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, «Fundibek,» [En línea]. Available: <https://www.fundibeq.org/informacion/infoiso/que-es-iso>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [28] S. López, «ISO,» 9 Abeil 2018. [En línea]. Available: <https://www.certificadoiso9001.com/que-es-iso/>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [29] ISOTollExcellence, «ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad,» ISOTollExcellence, 2015. [En línea]. Available: <https://www.isotools.org/pdfs/sistemas-gestion-normalizados/ISO-9001.pdf>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [30] V. Burckhardt Leiva, V. Gisbert Soler y A. I. Perez Molina , Estrategia y desarrollo de una guia de implantación de la norma ISO 9001:2015, Alicante: Área de Innovación y Desarrollo, S.L, 2016.
- [31] ISO Tools, «Las 3 normas ISO más populares,» 11 Abril 2017. [En línea]. Available: <https://www.isotools.org/2017/04/25/cuales-las-3-normas-iso-mas-populares/>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [32] S. S. Asensi y V. G. S. E. P. Bernabeu, «LOS 7 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ISO 9001,» Área de Innovación y Desarrollo, S.L., Diciembre 2017. [En línea]. Available: https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_2.pdf. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [33] Qualired, «Los 7 principios de calidad en ISO 9001:2015,» 3 Diciembre 2015. [En línea]. Available: https://www.qualired.com/despachos1.asp?cod_des=62662. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [34] Escuela Europea de Excelencia, «Los 7 principios de la gestión de la Calidad,» 11 Diciembre 2017. [En línea]. Available: <https://www.escolaeuropeaexcelencia.com/2017/12/los-7-principios-de-la-gestion-de-la-calidad/>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].

- [35] E. Delgado, «SPC Consulting Group,» Los 7 principios de la Gestión de la Calidad, 7 Mayo 2018. [En línea]. Available: <https://spcgroup.com.mx/los-7-principios-de-la-gestion-de-la-calidad/>. [Último acceso: 9 Diciembre 2019].
- [36] D. Jimenez, «Pymes y Calidad 2.0,» Los 7 principios de Gestión de Calidad, 11 Octubre 2014. [En línea]. Available: <https://www.pymesycalidad20.com/los-7-principios-de-la-gestion-de-calidad-disiso-90012015.html>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [37] Sistemas y Calidad Total.com, Los 7 principios de Gestión de la Calidad, 18 Junio 2016. [En línea]. Available: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-de-gestion-de-la-calidad/>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [38] R. Sejzer, «Calidad Total,» Los 7 principios de la gestion de la calidad, 17 Marzo 2018. [En línea]. Available: <http://ctcalidad.blogspot.com/2018/03/los-7-principios-de-la-gestion-de-la.html>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [39] G. H. Medrano, Los 7 Principios de la Calidad segun la ISO 9001:2015, Cuba: AprendiendoCalidadyadr.com, 2015.
- [40] Procem Consultores , «Principios del Sistema de Gestión de Calidad,» 16 Noviembre 2017. [En línea]. Available: <https://procemconsultores.com/principios-del-sistema-gestion-calidad/>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [41] Norma internacional ISO 9001:2015, «Sistema de Gestión de Calidad,» ISO, Suiza, 2015.
- [42] M. Á. Mallar, «La gestión por procesos: un proceso de enfoque de gestión eficiente,» Redalyc.org, vol. 13, nº 1, 2010.
- [43] ISOTools Excellence, Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia , 2015. [En línea]. Available: <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [44] Ministerio de Fomento, «La Gestión por procesos,» 2005. [En línea]. Available: <https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [45] Unidad de Planificación Institucional, «Descripción de procesos y mapa de procesos,» Febrero 2015. [En línea]. Available: http://inec.cr/sites/default/files/documentos/inec_institucional/transparencia/procesos_institucionales/descripcion_del_mapa_de_procesos.pdf. [Último acceso: 9 Diciembre 2019].
- [46] Gehisy, «Información documentada en la ISO 9001:2015,» 4 Diciembre 2016. [En línea]. Available: <https://aprendiendocalidadyadr.com/informacion-documentada-iso-90012015/>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].

- [47] Escuela Europea de Excelencia, «ISO 9001 y el ciclo PHVA,» Nuevas Normas ISO, 28 Mayo 2019. [En línea]. Available: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/05/ciclo-phva-en-iso-9001/>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [48] ISOTools Excellence Colombia, «La norma ISO 9001 2015 : ciclo PHVA,» 20 Octubre 2017. [En línea]. Available: <https://www.isotools.com.co/la-norma-iso-9001-2015-se-basa-ciclo-phva/>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [49] H. Gonzalez, «ISO 9001:2015 – Matriz FODA análisis del contexto,» Calidad & Gestion – Consultoría para Empresas, 25 Marzo 2017. [En línea]. Available: <https://calidadgestion.wordpress.com/2017/03/25/iso-9001-2015-matriz-foda-para-analisis-del-contexto/>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [50] ISOTools Excellence, «Plataforma tecnológica para la gestión de la excelencia,» Matriz AMFE o análisis modal de fallos y efectos, 12 Julio 2019. [En línea]. Available: <https://www.isotools.org/2019/07/12/matriz-amfe-o-analisis-modal-de-fallos-y-efectos/>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [51] NTP 679, «Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo,» 2004. [En línea]. Available: https://www.insst.es/documents/94886/326775/ntp_679.pdf/3f2a81e3-531c-4daa-bfc2-2abd3aaba4ba. [Último acceso: 16 Octubre 2019].
- [52] J. L. R. Rojas, «Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas,» 2009. [En línea]. Available: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>. [Último acceso: 4 Febrero 2020].
- [53] ISOTools, «Elabora tu Balanced Scorecard paso a paso,» 12 Junio 2015. [En línea]. Available: <https://www.isotools.org/2015/06/12/elabora-tu-balanced-scorecard-paso-a-paso/>. [Último acceso: 6 Febrero 2020].
- [54] Gehisy, «aprendiendocalidadyadr.com,» 26 8 2016. [En línea]. Available: <https://aprendiendocalidadyadr.com/iso-90012015-capitulo-4/>. [Último acceso: 2020 02 04].
- [55] iso-9001-2015, «nueva-iso-9001-2015,» 2015. [En línea]. Available: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/11/contexto-organizacion-norma-iso-9001-2015/>. [Último acceso: 31 01 2020].
- [56] Gehisy, «aprendiendocalidadyadr.com,» 4 9 2016. [En línea]. Available: <https://aprendiendocalidadyadr.com/la-iso-90012015-capitulo-5-liderazgo/>. [Último acceso: 3 2 2020].
- [57] ISO-9001-2015, «nueva-iso-9001-2015.com,» 8 8 2017. [En línea]. Available: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/08/iso-9001-del-2015-liderazgo-compromiso-enfocandose-sistema-gestion-calidad/>. [Último acceso: 03 2 2020].
- [58] ISO 9001:2015, «nueva-iso-9001-2015.com,» 26 4 2016. [En línea]. Available: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/04/iso-9001-como-realizar-una-planificacion-de-la-calidad/>. [Último acceso: 03 02 2020].

- [59] Gehisy, «aprendiendocalidadyadr.com,» 18 9 2016. [En línea]. Available: <https://aprendiendocalidadyadr.com/la-iso-90012015-capitulo-7-apoyo/>. [Último acceso: 04 02 2020].
- [60] Gehisy, «aprendiendocalidadyadr.com,» 25 9 2016. [En línea]. Available: <https://aprendiendocalidadyadr.com/la-iso-90012015-capitulo-8-1-parte/>. [Último acceso: 04 02 2020].
- [61] ISO 9001:2015, «nueva-iso-9001-2015.com,» 27 06 2017. [En línea]. Available: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/06/iso-9001-version-2015-registros/>. [Último acceso: 04 02 2020].
- [62] Escuela Europea de Excekenca, «Medición y seguimiento en la ISO 9001 2015,» 18 Mayo 2016. [En línea]. Available: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/05/medicion-y-seguimiento-en-la-iso-9001-2015/>. [Último acceso: 6 Febrero 2020].
- [63] Escuela Europea de Excelencia, «Auditorías internas,» 26 Mayo 2016. [En línea]. Available: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/05/realizar-auditorias-internas-a-sistemas-de-gestion-iso/>. [Último acceso: 5 Febrero 2020].
- [64] L. G. Fernández, Puesta en marcha del Sistema de Gestión de Ambiental, San Millán: Tutor formación, 2017.
- [65] V. M. Nava Carbellido y A. R. Jiménez Valadez, Estrategias para implementar la norma de calidad para la mejora continua, España: Limusa, 2000.
- [66] S. Sanchez Azor, Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, España: Elearning, 2015.
- [67] C. Tamayo Castaño y A. M. Moya Aponte, «Repositorio de la escuela Colombiana de ingeniería JULIO GARAVITO,» 23 Diciembre 2016. [En línea]. Available: <https://repositorio.escuelaing.edu.co/handle/001/539>. [Último acceso: 5 Junio 2019].
- [68] P. López Lemos, Novedades ISO 9001:2015, Madrid: Fundación Confemetal, 2015.
- [69] N. I. I. 9001:2015, Ssistemas de gestión y calidad : Fundamentos y vocabularios, Suiza - Ginebra: 4ta edición, 2015.
- [70] Alphabet Inc, «Google Maps,» Ubicación geográfica de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental, 6 Octubre 2018. [En línea]. Available: <https://www.google.com/maps/place/Argentina+%26+Chile,+Ambato+180104/@-1.2330271,-78.6157554,3a,75y,282.06h,83.86t/data=!3m6!1e1!3m4!1sxWAPMBIU6iZExh1q0P3OHg!2e0!7i13312!8i6656!4m5!3m4!1s0x91d381a91ba5725d:0x81fd0dd46ace357!8m2!3d-1.2326741!4d-78.6152601>. [Último acceso: 3 Diciembre 2019].
- [71] Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, 2015. [En línea]. Available: <https://www.tungurahua.gob.ec/>. [Último acceso: 3 Noviembre 2019].

- [72] E. R. L. 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,» Redalyc.org, vol. 18, nº 30, pp. 33-54, 2016.
- [73] ISO TADER, «Top 10 de certificados en Normas ISO a nivel mundial,» Noviembre 22 2017. [En línea]. Available: <https://www.isotader.com/top-10-de-certificados-en-normas-iso-a-nivel-mundial/>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [74] P. C. Maximiliano y J. Benzaquen de las Casas, «La ISO 9001 y TQM en las empresas,» Revista Georgetown University - Globalización ,Competitividad y Gobernabilidad, vol. 10, nº 3, pp. 153-176, 2016.
- [75] R. L. S. Carrillo, «La importancias de los sisternas de gestión de calidad en empresas agrícolas,» Abril 2008. [En línea]. Available: <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/rosa-leonor-santiago-carrillo.pdf>. [Último acceso: 7 Diciembre 2019].
- [76] N. E. U.-E. 61672-1:2014, Electroacustica - Sonómetros- Parte 1 Especificaciones, Madrid: AENOR 2014, 2013.
- [77] U.-E. I. 61672-1:2014, Electroacústica - Calibradores Acústicos, Madrid: UNE 2019, 2019.
- [78] Asociación Española para la Calidad, «Trazabilidad,» 2017. [En línea]. Available: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/trazabilidad>. [Último acceso: 5 Febrero 2020].

Anexo 3.-Encuesta de la satisfacción a los clientes de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-E-01
		REVISIÓN:	0.0
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE			
Unidad:		Fecha:	
Responsable:			
Nombre del proyecto, obra y/o actividad			
<p>Estimado cliente día a día queremos mejorar nuestro servicio, ayúdanos a hacerlo, solo tomara un minuto de tu valioso tiempo, señala con una X la respuesta de acuerdo a lo que usted piensa.</p>			
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	El servicio brindando cumple con sus expectativas		
2	La entrega de los documentos está acorde al tiempo estipulado por la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental		
3	La atención de los técnicos, secretaria, director fueron rápidos , puntuales y claros		
4	La visita técnica se realiza en el día y la hora establecida		
5	La persona que lo atendió tiene los conocimientos necesarios		
6	La solución de sus requerimientos es inmediata		
7	Los horarios de atención son adecuados		
8	Las instalaciones donde usted fue atendido/a se encuentra limpio y ordenado		
<p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN, PARA NOSOTROS

ES MUY VALIOSA SU OPINIÓN

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 4.- Instructivo para cumplir con requisitos de la DGCA

	INSTRUCTIVOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-I-01
		REVISIÓN:	0.0
	INSTRUCTIVO PARA CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

INSTRUCTIVO PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS					
N° de requisito		Teléfono			
Cliente		Nombre del proyecto, obra y/o actividad			
Dirección					
Ruc		Fecha de ingreso		Código	
E-mail		Fecha de entrega		Versión	
N°	PASOS A SEGUIR				
1	Dirigirse a la página web: http://suia.ambiente.gob.ec , seleccionar la opción Servicios en línea → Regularización Ambiental → Regularización y Control Ambiental				
2	Seleccionar “Registrarse en el sistema, a continuación aparecerá un formulario, el mismo que debe ser completado con los datos requeridos.				
3	Dar aceptar en la opción ¿acepta las condiciones de uso?, dando a conocer que se valida la información ingresada y culminar el proceso de registro de usuario.				
4	Esperar que el sistema envíe un correo electrónico en donde se encuentra las credenciales para el acceso al Sistema de Regularización y Control Ambiental				
5	Una vez registrado, debe acceder al Sistema de Regularización y Control Ambiental, en donde se ingresa el nombre de usuario y la contraseña (enviada a la dirección de correo electrónico)				
6	Dirigirse a la pestaña proyectos → registrar proyectos, dar click en otros sectores y en la pestaña seleccionar podrá encontrar un listado de actividades, en donde se debe seleccionar la actividad que se va a ingresar, seguidamente se le activará una pantalla indicándole el tipo de permiso ambiental y el costo del mismo, presionar en siguiente y llenar los datos del proyecto que le solicita el sistema.				

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 5.-Registro de los requisitos para el servicio en la DGCA.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-10
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE REQUISITOS PARA LOS CLIENTES	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/2

REGISTRO DE REQUISITOS PARA LOS CLIENTES		
N° de requisito		Teléfono
Cliente		Nombre del proyecto, obra y/o actividad
Dirección		
Ruc		Fecha de ingreso
E-mail		Fecha de entrega
REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA OBTENER		
N°	CERTIFICADO AMBIENTAL	REVISIÓN
1	Estar registrado o crear un usuario en el SUIA.	
2	Registrar el proyecto, concluir el proceso para la obtención del certificado ambiental y descarga de la guía de buenas prácticas ambientales correspondiente. Nota: El Certificado Ambiental es GRATUITO y se obtiene de manera inmediata	
REGISTRO AMBIENTAL		
1	Estar registrado o crear un usuario en el SUIA.	
2	Registrar el proyecto y concluir el proceso de registro ambiental en el SUIA a través de la plataforma informática.	
3	Pagar 180,00 dólares a la Autoridad Ambiental competente por servicios administrativos (Exceptuando lo establecido en la Ley Acuerdo Ministerial 083 B).	
4	En el caso de que exista remoción de cobertura vegetal nativa, deberá cancelar el valor de 3 dólares por metros cúbicos. Este valor debe ser cancelado únicamente al Ministerio del Ambiente.	
LICENCIA AMBIENTAL		REVISIÓN
1	Estar registrado o crear un usuario en el SUIA.	
2	Registrar el proyecto, descarga los términos de referencia y completar el estudio de impacto ambiental a través de la plataforma informática.	
3	Haber concluido el proceso de participación social (El proceso de participación social puede demandar la participación de un facilitador o solo un proceso de divulgación).	
4	Pagar todos los valores que se determine a través del sistema por servicios administrativos, remoción de cobertura vegetal nativa (en caso que requiera), participación social y presentación de la póliza o garantía de fiel cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental.	
5	Descargar a través de la plataforma informática la resolución de la licencia ambiental	

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-10
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE REQUISITOS PARA LOS CLIENTES	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	2/2

REQUISITOS DEL CLIENTE		REVISIÓN
1	Solicitar el acompañamiento al técnico encargado, para la inspección del proyecto, obra y/o actividad.	
REQUISITOS LEGALES APLICABLES:		
Normativa legal aplicable	Ley Acuerdo Ministerial 083 B Acuerdo Ministerial 109 Código Orgánico Ambiental Acuerdo Ministerial 013	
Observaciones		

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 6.-Registro de cambios de requisitos del servicio ofertado de la DGCA.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-11
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE CAMBIOS DE REQUISITOS DEL SERVICIO OFERTADO	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

REGISTRO DE CAMBIOS DE REQUISITOS DEL SERVICIO OFERTADO				
Nº	FECHA	CAMBIO DE REQUISITO	MOTIVO DEL CAMBIO	RESPONSABLE
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 7.- Plan de trabajo para la planificación y desarrollo del servicio en la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-12
	REGISTRO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE REQUERIMIENTOS	REVISIÓN:	0.0
		FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

PLAN DE TRABAJO DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL										
PROYECTO :				FECHA DE HOY:						
RESPONSABLE DE EJECUCIÓN:				FECHA PLANEADA DE FINALIZACIÓN:						
ESTADO				REQUISITOS PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:						
EXCELENTE		Avance real igual o mayor al 90%								
ATRASADO		Avance real igual o mayor al 50 %								
CRITICO		Avance real menor al 50 %								
PLAN DE TRABAJO										
N°	Etapa	Actividad	Responsable	Recursos Internos y Externos	Fecha inicio real	Fecha fin real	% de avance real	Estado	Controles realizados	Observaciones / Notas / Avances
1	Etapa 1	Actividad 1								
2		Actividad 2								
3	Etapa 2									
4										
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS:				N° DE PARTICIPACIÓN DE CLIENTES EN EL PROCESO:						

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 8.- Entradas para el diseño y desarrollo de servicios de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-13
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

REGISTRO DE LAS ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO			
NOMBRE DEL NUEVO SERVICIO:			
FECHA DE EJECUCIÓN:			
NOMBRE DEL RESPONSABLE:		CARGO:	
ETAPAS DE DISEÑO Y DESARROLLO	DESCRIPCIÓN DE ENTRADAS	RECURSOS	CONSECUENCIAS DE FALLO
REQUISITOS DEL CLIENTE			
REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN			
ASPECTOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS			
NORMATIVA VIGENTE APLICABLE			
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE APOYO			
ANÁLISIS DE MERCADO(Direccionamiento del nuevo servicio)			
OBSERVACIONES:			

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 9.-Control del diseño y desarrollo del servicio de la Dirección de Gestión y calidad Ambiental.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-14
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE REQUERIMIENTOS	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

CONTROL PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO					
Nombre del nuevo servicio:					
Fecha de ejecución:					
Nombre del responsable:		Cargo:			
Etapas de diseño y desarrollo	Controles realizados	Revisión	Verificación	Validación	Responsable
REQUISITOS DEL CLIENTE					
REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN					
ASPECTOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS					
NORMATIVA VIGENTE APLICABLE					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE APOYO					
ANÁLISIS DE MERCADO(Direccionamiento del nuevo servicio)					
ETAPAS DE DISEÑO Y DESARROLLO		RESULTADOS LOGRADOS			
REQUISITOS DEL CLIENTE					
REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN					
ASPECTOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS					
NORMATIVA VIGENTE APLICABLE					
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE APOYO					
ANÁLISIS DE MERCADO(Direccionamiento del nuevo servicio)					
OBSERVACIONES:					

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 10.-Salidas del diseño y desarrollo de los nuevos servicios de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-15
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE SALIDAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

REGISTRO DE LAS SALIDAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO		
NOMBRE DEL NUEVO SERVICIO:		
FECHA DE EJECUCIÓN:		
NOMBRE DEL RESPONSABLE:		CARGO:
ETAPAS DE DISEÑO Y DESARROLLO	DESCRIPCIÓN DE SALIDAS	RECURSOS
REQUISITOS DEL CLIENTE		
REQUISITOS DE LA ORGANIZACIÓN		
ASPECTOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS		
NORMATIVA VIGENTE APLICABLE		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DE APOYO		
ANÁLISIS DE MERCADO(Direccionamiento del nuevo servicio)		
OBSERVACIONES:		

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 12.- Registro de identificación y trazabilidad de los servicios en la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-17
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE LOS SERVICIOS	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

REGISTRO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL SERVICIO			
INFORMACIÓN GENERAL:			
Fecha de recepción		Nombre del proyecto, obra o/y actividad	
Nombre del solicitante			
Cedula de identidad			
Firma del solicitante		Unidad responsable:	
Correo electrónico		Nombre del responsable:	Firma:
TELEFONO			
N°	SERVICIOS	MARQUE LO SOLICITADO	
1	Estudios de impacto ambiental (EsIA)		
2	Proceso de Participación Ciudadana		
3	Pagos		
4	Regularización ambiental		
5	Regularización ambiental interna		
6	Control y seguimiento ambiental		
7	Informes ambientales de cumplimiento		
8	Auditorías ambientales de cumplimiento		
9	Monitoreos de agua, suelo, aire		
10	Monitoreo de vectores avícola		
11	Atención a denuncias Ambientales		
12	Presupuestos y programas ambientales anuales		
13	Términos de referencia		
14	Informes ambientales anuales		
15	Proceso administrativo sancionatorio		
16	Extinción de permisos ambientales		
17	Convenios		
18	Cambios de titular de permisos ambientales		
19	Emisión de licencias ambientales		
20	Manejo y control de pólizas y garantías de fiel cumplimiento		
21	Proyectos ambientales		
22	Otros		
Nombre de quien recibe		Firma:	
Nombre de quien entrega:		Firma:	
Fecha de entrega:		Hora de entrega	
Observaciones:			

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 14.-Registro de servicio no conforme de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-19
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DEL SERVICIO NO CONFORME	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

REGISTRO DE SERVICIO NO CONFORME							
N°	NOMBRE DEL PROYECTO, OBRA Y/ O ACTIVIDAD	CÉDULA /RUC	DIRECCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD	RESPONSABLE DE LA CONFORMIDAD	FIRMA

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 15.-Registro de indicadores de gestión y objetivos estratégicos de la DGCA.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-20
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE INDICADORES DE GESTIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

REGISTRO DE INDICADORES DE GESTIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL									
Nº	PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO	META	FECHA DE REVISIÓN	RESULTADOS	CUMPLE	NO CUMLE	ACCIONES DE MEJORA

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 16.-Registro de calificación de auditores de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-21
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE AUDITORES	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/2

REGISTRO DE CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE AUDITORES DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL				
CRITERIO POR EVALUAR Y PUNTAJE ASIGNADO		PARÁMETROS	PUNTOS	CALIFICACIÓN
EDUCACIÓN	10			
Nivel educativo	10	Profesional	10	
		Tecnólogo o dos años de estudios universitarios.	8	
FORMACIÓN	20			
Conocimiento de la norma ISO 9001:2015 a través de cursos.	10	Duración de la capacitación más de 16 horas	10	
		Duración de la capacitación entre 8 y 16 horas	8	
Formación en auditorías de calidad.	10	Duración de la capacitación más de 40 horas	10	
		Duración de la capacitación entre 24 y 39 horas	8	
EXPERIENCIA	20			
Tiempo de trabajo en el programa.	10	Más de un año como coordinador o más de cinco (5) vinculado al programa.	10	
		Entre uno (1) y cinco (5) años vinculado al programa.	8	
		Menos de un año vinculado al programa.	5	
Experiencia en realización de auditorías.	10	Más de 40 horas de auditoría	10	
		Menos de 39 horas de auditoría	8	
		No tiene horas de auditorías	0	
CONOCIMIENTO Y HABILIDADES	20			
Conocimiento en los documentos de referencia	10	Tiene total conocimiento sobre los documentos de referencia (Leyes, Caracterización de proceso y subprocesos, guías y procedimientos etc.) que utiliza para realizar la auditoría	10	
		¿Tiene parcial conocimiento sobre los documentos de referencia (Caracterización de proceso y subprocesos, guías y procedimientos etc.) que utiliza para realizar la auditoría?	8	
Habilidad	10	El auditor aplica de manera efectiva los métodos y técnicas relacionados con la calidad y el control con el fin de generar hallazgos que permitan la mejora continua del programa.	10	
		El auditor no aplica de manera efectiva los métodos y técnicas relacionados con la calidad y el control con el fin de generar hallazgos que permitan la mejora continua del programa.	0	

Anexo 16.-Registro de calificación de auditores de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental (Continuación 1).

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-21
	REGISTRO DE CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE AUDITORES	REVISIÓN:	0.0
		FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	2/2

ATRIBUTOS PERSONALES		30		
Habilidades en comunicación.	5	Tiene una buena comunicación oral y escrita que ayuda al desarrollo de la auditoria interna?	5	
		Tiene una buena comunicación oral aunque su comunicación escrita le falta mejorar	3	
		Tiene dificultades de comunicación oral o escrita que aquejan el resultado de su trabajo de auditoria	0	
Objetividad en el análisis de las situaciones e imparcialidad en el desarrollo de la auditoria	5	Considera las opiniones de los demás y crea un espacio para analizar su congruencia	5	
		Su actitud es subjetiva debido a sus vivencias anteriores	3	
		Se centra en su opinión y la contiene con el auditado aún si éste tiene la razón	0	
Puntualidad	5	Entregó con un tiempo igual o mayor a diez (10) días el plan de auditoria y llegó a realizar la auditoria a la hora indicada.	5	
		Entregó con un tiempo inferior a diez (10) días el plan de auditoria y realizó la auditoria de acuerdo con lo indicado.	3	
		No entregó el plan de auditoria y no realizó la auditoria en la fecha estipulada de acuerdo con el programa semestral de auditoria.	0	
Capacidad de análisis	5	Sabe identificar su relación en el programa con el modelo de Gestión de la Calidad	5	
		Su análisis de las situaciones es adecuado, pero no tiene la visión organizacional que le lleve a visualizar el cumplimiento de los objetivos propuestos	3	
		El análisis es superficial y centrado en el texto del documento	0	
Trabajo en equipo	5	Los auditores tenían previamente identificados y definidos sus roles y las actividades a desarrollar	5	
		No tenían identificados los roles ni las actividades, pero la auditoria se realizó de manera coordinada.	2	
		Entre los auditores se presentaron discusiones, controversias o desavenencias.	0	
Capacidad de reacción frente a situaciones conflictivas.	5	Ante una situación conflictiva toma una posición mediadora sin negociar aspectos fundamentales	5	
		Su posición ante el conflicto es siempre mediadora, aunque se negocien aspectos fundamentales	3	
		Reacciona fuertemente ante una situación conflictiva impidiendo el logro del objetivo	0	
PUNTAJE TOTAL ASIGNADO	100		PUNTAJE OBTENIDO	
OBSERVACIONES:				

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 19.-Registro de verificación de criterios de auditorías de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-24
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE CRITERIOS	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/2

REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE CRITERIOS					
PROCESO A AUDITAR		EQUIPO AUDITOR	LIDER		
FECHA DE AUDITORIA			MIEMBROS		
DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
	10	5	3	0	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
1					
2					
3					
4					
5.LIDERAZGO					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
6.PLANIFICACIÓN					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
7.APOYO					
18					
19					
20					
21					
22					

Anexo 19.- Registro de verificación de criterios de auditorías de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental (continuación 1).

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-24
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE CRITERIOS	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	2/2

8. OPERACIÓN					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
31					
32					
34					
35					
10. MEJORA					
36					
37					
38					
39					
SUBTOTAL		0	15	0	0
% Obtenido = ((A+B+C) /numerales *10) *100		14%			
Resultados de la gestión en calidad					
Numeral de la norma		% obtenido		Acciones por realizar	
4. Contexto de la organización					
5. Liderazgo					
6. Planificación					
7. Apoyo					
8. Operación					
9. Evaluación del desempeño					
10. Mejora					
Total					
Calificación global en la Gestión de Calidad					

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 20.-Registro de informe final de la auditoria interna de la Dirección de Gestión y Calidad Ambiental.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-25
	REGISTRO DE INFORME FINAL DE LA AUDITORIA INTERNA	REVISIÓN:	0.0
		FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

REGISTRO DE INFORME FINAL DE LA AUDITORIA INTERNA DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL				
RESPONSABLE		EQUIPO AUDITOR	LIDER	
DELIMITACIÓN TEMPORAL DE LA AUDITORIA	FECHA		MIEMBROS	
INICIO				
FINAL				
ELABORACIÓN DE INFORME				
OBJETIVO				
ALCANCE				
HALLAZGOS				
PROCESOS AUDITADOS	DESCRIPCIÓN	NUMERAL DE LA NORMA ISO	ACCIONES DE MEJORA	OBSERVACIONES
MEJORA				
PROCESOS AUDITADOS	DESCRIPCIÓN	ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN		OBSERVACIONES
CONCLUSION				

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 25.-Registro de inspección.

 Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL				CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-R-30	
					REVISIÓN: 0.0	
	REGISTRO DE INSPECCIÓN				FECHA: 18/11/2019	
					PÁGINA: 1/2	
1. OBJETIVOS DE LA INSPECCIÓN		Atención de denuncia	Regularización	Seguimiento/control		
2. FECHA DE INSPECCIÓN		Día:	Mes:	Año:	Hora:	
3. DATOS GENERALES						
Nombre del proyecto. Obra o actividad:						
Detalle de la actividad						
Tipos de proyecto, obra o actividad: Publico/a		Privado/a		Mixta/o		
Representante legal						
Teléfono			Correo electrónico			
Ubicación		Cantón			Parroquia	
Dirección						
Coordenadas		X		Y		Altura (msnm)
4. DATOS DE REGULARIZACIÓN AMBIENTAL						
Regularizado	Si	No	En tramite	Entidad competente	HGPT	MAE
Tipo de permiso		Certificado:	Registro:	Licencia:		Otro:
Fecha de regularización		Día:	Mes:	Año:	Código SUIA:	
Observaciones:						
5. GENERACIÓN DE DESECHOS Y/O EMISIONES						
Desechos peligrosos/Especiales	Si	No	Sólidos	Líquidos	Gaseosos	Otros
Observaciones:						
Desechos sólidos comunes	Si	No	Aguas residuales	Si	No	Otros
Observaciones:						
Ruido:	Si	No	Polvo:	Si	No	Gases: Si No Otros
Observaciones:						
6. HALLAZGOS Y ACCIONES CORRECTIVAS						
Actividad		Hallazgo/(descripción)			Acción correctiva	
Gestión de productos químicos y derivados de hidrocarburo	Área de almac. acondicionada	Si				
		No				
	Observaciones:					
	Adecuado almacenamiento	Si				
	No					
Observaciones:						
Gestión de desechos	Área de almac. acondicionada	Si				
		No				
	Observaciones:					
	Adecuado almacenamiento	Si				
	No					
Observaciones:						
Adecuada disposición final	Si					
	No					
Observaciones:						
P/E	C	Observaciones:			Gest. Calif.	Si No
Gestión de desechos	Área de almac. acondicionada	Si				
		No				
	Observaciones:					
	Adecuado almacenamiento	Si				
	No					
Observaciones:						
Adecuada disposición final	Si					
	No					
Observaciones:						
P/E	C	Observaciones:			Gest. Calif.	Si No

Anexo 25.- Registro de inspección (Continuación 1)

 Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL			CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-30
				REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE INSPECCIÓN			FECHA:	18/11/2019
				PÁGINA:	2/2
Actividad	Hallazgo/(descripción)			Acción correctiva	Fecha
Gestión de aguas residuales	Adecuado tratamiento	Si	<input type="checkbox"/>		
		No	<input type="checkbox"/>		
	Observaciones:				
Gestión de emisiones al aire	Adecuadas medidas de mitigación de ruido	Si	<input type="checkbox"/>		
		No	<input type="checkbox"/>		
	Observaciones:				
	Adecuadas medidas de mitigación polvo	Si	<input type="checkbox"/>		
		No	<input type="checkbox"/>		
	Observaciones:				
	Adecuadas medidas de mitigación de gases	Si	<input type="checkbox"/>		
		No	<input type="checkbox"/>		
	Observaciones:				
Gestión de la seguridad industrial y salud ocupacional	Adecuada señalética de prevención y seg.	Si	<input type="checkbox"/>		
		No	<input type="checkbox"/>		
	Observaciones:				
	Uso de EPP	Si	<input type="checkbox"/>		
		No	<input type="checkbox"/>		
	Observaciones:				
	Adecuadas medidas de atención de primeros auxilios	Si	<input type="checkbox"/>		
No		<input type="checkbox"/>			
Observaciones:					
Gestión del orden y limpieza	Existe orden y limpieza	Si	<input type="checkbox"/>		
		No	<input type="checkbox"/>		
	Observaciones:				
Gestión de las instalaciones	Adecuadas instalaciones	Si	<input type="checkbox"/>		
		No	<input type="checkbox"/>		
	Observaciones:				
7. ACUERDOS					
8. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD					
Inspector/a:	Entidad:	Firma:	Inspector/a:	Entidad:	Firma:
Otro/a:	Entidad:	Firma:	Inspector/a:	Entidad:	Firma:
Propietario/Ejecutor de actividad		Firma	Encargado/a de actividad:		Firma:

Anexo 26.-Modelo de informe.

NOMBRE DEL INFORME	FECHA
DGCA-XX-XX	
1.1.1. ANTECEDENTES	
1.1.2. OBJETIVO	
1.1.3. ANALISIS (ficha técnica, evaluación del tipo de informe, observaciones)/solo si aplica	
1.1.4. CONCLUSIONES	
1.1.5. RECOMENDACIONES	
1.1.6. RESPONSABILIDAD	
1.1.7. ANEXOS	

Anexo 27.-Modelo de Memorando.

		Memorando No.
		Fecha
DE: NOMBRE		
	CARGO	
PARA: NOMBRE		
	CARGO	
ASUNTO: NOMBRE		
	CARGO	
De nuestra consideración:		
Particular que se informa para los fines pertinentes.		
Atentamente,		
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	
CARGO	CARGO	

Anexo 28.-Modelo de Oficio.

Oficio DGCA-XXX-XXXX(AÑO)
Ambato, XX(día) de XX(mes) de XX(año)

Señor/a:
XXX
REPRESENTANTE LEGAL/PROPIETARIO.
Actividad Económica: "XXX".
Dirección: XXX.
Parroquia: XXX.
Cantón: XXX.

De mi consideración:

Atentamente,

XXXXXX
PREFECTO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA / DIRECTOR/A DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL-HGPT

Anexo 29.-Modelo de resolución.

RESOLUCION N°: XXXX-XXX-XXXX-XXXX
HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA

CONSIDERANDO:

RESUELVE:

OTORGA A:

RESPONSABLE
NOMBRE
CARGO

**HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA No. HGPT-XXX-XXXX
LICENCIA AMBIENTAL PARA EL PROYECTO OBRA O ACTIVIDAD “XXXXXXXXX” UBICADO
EN LA PROVINCIA TUNGURAHUA**

El Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua en su calidad de Autoridad Ambiental de Aplicación responsable y en cumplimiento de sus responsabilidades establecidas en la Constitución de la República del Ecuador, de precautelar el interés público en lo referente a la preservación del ambiente, la prevención de la contaminación ambiental y la garantía del desarrollo sustentable, confiere la presente Licencia Ambiental a favor del “XXXXXXXXX”, en la persona de su Representante Legal, la Sr/a. XXXXXXXXX, para que en sujeción al “Estudio de Impacto Ambiental Ex Post del “XXXXXXXXX”, ubicado en la provincia de TUNGURAHUA, continúe con el proyecto.

En virtud de lo expuesto, “XXXXXXXXXX se obliga a:

1. Cumplir estrictamente lo señalado en el Plan de Manejo Ambiental aprobado, para “XXXXXXX”, ubicado en la provincia _____, cantón _____, parroquia _____;
2. Utilizar en el desarrollo del proyecto, procesos y actividades, tecnologías y métodos que atenúen, y en la medida de lo posible prevengan los impactos negativos al ambiente;
3. Presentar las Auditorías Ambientales de Cumplimiento, de conformidad con lo establecido en la normativa ambiental vigente;
4. Obtener el registro de Generador de desechos peligrosos y especiales bajo los procedimientos establecidos por el Ministerio del Ambiente, de conformidad con lo establecido en la normativa ambiental;
5. Informar oficialmente al Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua el cierre de las operaciones y/o abandono del área, para que se disponga las acciones pertinentes;
6. Reportar en un plazo no mayor a 24 horas al Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua situaciones de emergencia, accidentes o incidentes que puedan tener repercusiones ambientales de cualquier grado y magnitud;
7. Informar al Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua en caso de ampliación o modificación del proyecto, obra o actividad, en cualquiera de sus fases; y, contar con la respectiva autorización;
8. Proporcionar al personal técnico del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, todas las facilidades para llevar a efecto los procesos de monitoreo, control y seguimiento al cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental aprobado, normativa ambiental vigente y demás obligaciones que demanden del presente permiso; durante la ejecución del proyecto y materia de otorgamiento de esta licencia; y,
9. Cumplir con la normativa ambiental nacional y local vigente.

El plazo de vigencia de la presente Licencia Ambiental es desde la fecha de su expedición hasta que exista un pronunciamiento de su extinción por parte de la Autoridad Ambiental Competente.

El incumplimiento de las disposiciones y obligaciones determinados en la Licencia Ambiental causará la suspensión o revocatoria de la misma, conforme a lo establecido en la legislación que la rige, se la concede a costo y riesgo del interesado, dejando a salvo derechos de terceros.

La presente Licencia Ambiental se rige por las disposiciones de la normativa ambiental vigente, según derecho corresponda.

De la aplicación de esta Resolución encárguese al Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

Notifíquese con la presente Resolución al Representante Legal de “XXXXXXXXXX”, y publíquese en el Registro Oficial por ser de interés general.

Comuníquese y publíquese.

DADO Y FIRMADO EN EL DESPACHO DE LA MÁXIMA AUTORIDAD DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA, A LOS TRES DÍAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE (03/12/2019).

**Dr. Manuel Caizabanda
Prefecto Provincial de Tungurahua**

Área	Responsable	Sumilla
Ing. Director-DGCA	Diego Cisneros Galarza	
Abg.	Juan Carlos Sánchez	
Ing.	Gabriela Ramos C	

Anexo 31.-Registro de seguimiento

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-31
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE SEGUIMIENTO	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

SEGUIMIENTO A LAS DIFERENTES SERVICIOS QUE OFRECE LA DGCA									
Unidad Responsable	Nombre del proceso	Código Proyecto	Nombre Proyecto	Cantón	Ced/Ruc Proponente	Representante Legal	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida	Observaciones

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 32.-Registro de pagos.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-32
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE PAGO	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

1. DATOS GENERALES				
Nombre del proyecto, obra o actividad:				
Nombre/Razón social:		Código SUIA		
CI/RUC:	Dirección:	Cantón:		
Correo electrónico:	Teléfono: Fijo	Móvil		
2. DESCRIPCIÓN DEL PAGO				
CONCEPTO	VALOR (\$)	OPCIÓN PARA EL PAGO		
Emisión de Registro Ambiental		Pago directo en efectivo o cheque certificado en la ventanilla de Tesorería del H. Gobierno Provincial de Tungurahua		
Revisión, Calificación de EIA ex ante y Emisión de la Licencia Ambiental				
Revisión, Calificación de los EIA expost y Emisión de la Licencia Ambiental				
Pronunciamento respecto a Auditorías Ambientales o examen especial				
Pronunciamento respecto a Programas y Presupuestos Ambientales Anuales				
Pago por control y seguimiento				
Actualizaciones o modificaciones del Plan de Manejo Ambiental				
Servicios de Facilitación de Procesos de Participación Social				
Otro:		Fecha de emisión de ficha:		
TOTAL		D	M	A
<ul style="list-style-type: none"> - Valores Dispuestos por el Ministerio del Ambiente - El pago señalado en esta ficha será válido únicamente cuando se obtenga la factura emitida por el H. Gobierno Provincial de Tungurahua. - Este documento será anulado en caso de presentar tachones, borrones, valores sobre marcados, entre otros. 		Técnico/a Responsable	Firma	

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 33.-Registro de notificación Ambiental

 Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL				CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-33		
	REGISTRO DE NOTIFICACIÓN AMBIENTAL				REVISIÓN:	0.0		
					FECHA:	18/11/2019		
				PÁGINA:	1/1			
1. Datos generales								
Proyecto, obras y/o actividad:								
Propietario/a o Representante Legal:								
Dirección:						Cantón:		
2. Antecedentes: visitas técnicas, notificaciones, oficializaciones previas								
Visita/s técnicas/s	Nº de Ficha de inspección:		Fecha: Día			Mes	Año	
	Nº de Ficha de inspección:		Fecha: Día			Mes	Año	
	Nº de Ficha de inspección:		Fecha: Día			Mes	Año	
Oficio/s	Nº:	Fecha de emisión: D	M	A	Fecha de emisión: D		M	A
	Nº:	Fecha de emisión: D	M	A	Fecha de emisión: D		M	A
	Nº:	Fecha de emisión: D	M	A	Fecha de emisión: D		M	A
Notificación/es	Nº:	Fecha de emisión: D	M	A	Fecha de emisión: D		M	A
	Nº:	Fecha de emisión: D	M	A	Fecha de emisión: D		M	A
Otro/s								
3. Objeto de la notificación.- Disponer el cumplimiento de las siguientes obligaciones ambientales								
Inicio de proceso de regularización		Avance/Finalización del proceso de obtención de : Registro Ambiental				Avance/Finalización del proceso de obtención de : Licencia Ambiental		
Acuerdos establecidos en visitas/s técnicas por seguimiento y control		Cumplimiento de Plan de Manejo Ambiental y/o Normativa Ambiental Cumplimiento				Cumplimiento de Plan de Acción Emergente		
Presentación de monitoreos		Presentación de Informe Ambiental de Cumplimiento				Presentación de Informe Ambiental Anual		
Presentación de Auditorías Ambientales de Cumplimiento		Presentación de la Declaración Anual de Generación y Manejo de Desechos Peligrosos y/o Especiales				Presentación de evidencias de la entrada de residuos peligrosos a gestor Ambiental calificado		
Acuerdos establecidos en visita/s técnica/s por denuncia ambiental		Presentación de Programa y Presupuesto Ambiental				Otro/s:		
Observaciones:								
4. Consideraciones legales								

5. Por lo expuesto, con la finalidad de que EVITE SANCIONES solicito se sirva con cumplir con las obligaciones señaladas en la presente notificación _____

Dr. Manuel Caizabanda

FIRMA SR. PREFECTO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA

Recibe conforme	Propietario/Representante legal del proyecto, obra o actividad		Firma:	Hora		
	Otro/s (cargo)			Fecha		
Observaciones:				D	M	A

Anexo 34.- Modelo de Certificado Ambiental

	Ministerio del Ambiente	CERTIFICADO AMBIENTAL COORDINACIÓN GENERAL ZONAL - ZONA 3 (TUNGURAHUA, PASTAZA, COTOPAXI Y CHIMBORAZO) - DIRECCIÓN PROVINCIAL DE TUNGURAHUA
		Dado en TUNGURAHUA, el 23 de noviembre del 2018

CERTIFICADO AMBIENTAL No.15627-CGZ3-DPAT-2018-CA-SUIA-MAE

La / el COORDINACIÓN GENERAL ZONAL - ZONA 3 (TUNGURAHUA, PASTAZA, COTOPAXI Y CHIMBORAZO) - DIRECCIÓN PROVINCIAL DE TUNGURAHUA, en cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Constitución de la República del Ecuador, la normativa ambiental aplicable y vigente; así como los requerimientos previstos para esta actividad:

CONFIERE EL PRESENTE CERTIFICADO AMBIENTAL a favor de :

Provincia	Cantón	Parroquia

A nombre de _____, considerando que ha cumplido en forma adecuada con el proceso de registro de su proyecto, obra o actividad; debiendo su representada aplicar durante todas las fases de su actividad la Guía de Buenas Prácticas Ambientales emitida por la Autoridad Ambiental Nacional, la misma que debe ser descargada de la página web del SUIA de forma obligatoria.

DETALLES DEL PROYECTO, OBRA O ACTIVIDAD:

Datos Técnicos

Actividad: _____

Ubicación Geográfica

Dirección:

Provincia	Cantón	Parroquia

Datos Administrativos

Nombre del representante legal:	
Email:	
Teléfono:	
Código de registro del proyecto:	
Dirección:	

El presente Certificado Ambiental no es de carácter obligatorio, siendo importante la aplicación de las Buenas Prácticas Ambientales en el desarrollo de su actividad.

Atentamente,

SUBSECRETARIO DE CALIDAD AMBIENTAL

Yo, LUIS FERNANDO NARANJO LALAMA con Cédula/RUC N° 1800542217 declaro bajo juramento que la información que consta en el presente certificado es de mi absoluta responsabilidad. En caso de forzar, falsificar, modificar, alterar o introducir cualquier corrección al presente documento, asumo tácitamente las responsabilidades y sanciones determinadas por la ley.

Atentamente,

_____ (Firma)

Calle Madrid 1159 y Andalucía
 Quito - Ecuador
 Código Postal: 170109
 Teléfonos: (593 2) 3987-600
www.ambiente.gob.ec



1/1



Sistema Único de Información Ambiental – SUIA

GUÍA GENERAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Anexo 35.- Modelo de GBPA (guía de buenas prácticas Ambientales). Continuación 1.

 Ministerio do Ambiente	 SUIA Sistema Único de Informação Ambiental	GUÍA GENERAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES	SUIA-MDA-G BPA-037
ÍNDICE			
<p>1. INTRODUCCIÓN..... 3</p> <p>2. PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA LA UTILIZACIÓN DE RECURSOS 3</p> <p>2.1 GESTIÓN DE RESIDUOS..... 3</p> <p>2.2 CONSUMO DE AGUA 4</p> <p>2.3 EMISIONES ATMOSFÉRICAS 4</p> <p>2.4 RUIDO 4</p> <p>2.5 CONSUMO DE ENERGÍA..... 4</p> <p>2.6 USO Y CONSUMO 5</p>			
Página 2			

 <p>Ministerio do Ambiente</p>	 <p>Sistema Único de Información Ambiental</p>	<p>GUÍA GENERAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES</p>	<p>SULA-MDA-G BPA-037</p>
<p>1. INTRODUCCIÓN</p> <p>Una mejor práctica de gestión ambiental es una acción o una combinación de las acciones llevadas a cabo para reducir el impacto ambiental de las operaciones de las actividades a ejecutar en un proyecto. Hay dos tipos de prevención de la contaminación: reducción en la fuente y reciclaje. Reducción en la fuente reduce o elimina la generación de residuos. Reciclado se utilizan materiales, modifica su forma, y los pone a su disposición para volver a utilizarse en el futuro.</p> <p>Así mismo trata de dar un enfoque de concientización y capacitación, cuanto podemos aportar a minimizar la alteración del ambiente, el buen uso de los recursos; aplicando sugerencias puntuales de buenas prácticas ambientales según sea la actividad que vayamos a realizar.</p> <p>Esta guía pretende sensibilizar sobre la afcción que generamos al medio ambiente, desde nuestras profesiones más comunes, aportando soluciones mediante el conocimiento de la actividad y la propuesta de prácticas ambientales correctas.</p> <p>La presente Guía General de Buenas Prácticas Ambientales está dirigida a las personas cuyas actividades no cuentan con guías de buenas prácticas ambientales sectoriales; sin embargo se ha establecido en general las siguientes:</p> <p>2. PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA LA UTILIZACIÓN DE RECURSOS</p> <p>2.1 GESTIÓN DE RESIDUOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poner los contenedores adecuados para la segregación de residuos al alcance de todos. Es necesario que estos contenedores estén señalizados y en un lugar acondicionado para el efecto. • Si las posibilidades lo permiten se deberá separar los residuos en su lugar de origen, esto es, en el momento en que se generen, depositándolos en los diferentes contenedores habilitados al efecto y separándolos correctamente, según tipos o características de los residuos producidos. • Separando los residuos en el origen, se facilita su aprovechamiento y se evita o disminuye notablemente la contaminación por la eliminación de dichos residuos; así como el agotamiento de los recursos naturales. • Priorizar la gestión diaria de los residuos, aplicando la estrategia de las "4Rs": Reducción, Reutilización, Reciclaje, y Rechaza. • El mantenimiento de equipos e instalaciones genera residuos peligrosos; entregar a un gestor autorizado que garantice su correcta eliminación evitando la contaminación ambiental. • Almacenar los residuos peligrosos en condiciones adecuadas (tubos fluorescentes agotados, botes de pintura, restos de grasa y lubricantes, pilas y baterías) en un espacio que brinde la seguridad <p style="text-align: right;">Página 3</p>			

 <p>Ministerio do Ambiente</p>	 <p>SUIA Sistema Unico de Informacion Ambiental</p>	<p>GUÍA GENERAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES</p>	<p>SUIA-MDA-GBPA-037</p>
<p>de almacenamiento y la facilidad de transporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanto los residuos peligrosos como los envases que los han contenido y no han sido reutilizados y los materiales (trapos, papeles, ropas) contaminados con estos productos deben ser entregados para ser gestionados por gestores autorizados. <p>2.2 CONSUMO DE AGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> • No verter por el desagüe ningún producto o residuo peligroso que pueda alcanzar algún curso hídrico o que se infiltre en el suelo con la contaminación consecuente. • Instalar filtros adecuados para retener los restos orgánicos. • Recoja derrames de productos químicos y aceites con ayuda de absorbentes en lugar de diluir en agua, a fin de evitar vertidos. • Capacitar a los empleados a usar menos agua por instalación, ubicando carteles cerca a las áreas de uso, prohíba el uso de mangueras de agua como escobas, monitorear las instalaciones y mangueras de uso frecuentemente para controlar fugas. <p>2.3 EMISIONES ATMOSFÉRICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar mantenimiento a las unidades de refrigeración-calefacción, generadores, maquinaria, equipos, vehículos, impresoras, etc., para garantizar que no hay fugas. Si hay fugas, se realizará la reparación inmediata de las mismas. Los equipos deben contar con sistemas que controlen sus emisiones. • Mantener los hornos y calderas en buenas condiciones de funcionamiento para ayudar a prevenir emisión fuera de lo normal. • Mantener correctamente cerrados todos los botes de pinturas, colas y disolventes. Éstos contienen unas sustancias denominadas compuestos orgánicos volátiles (COV's) que se emiten a la atmósfera si no cerramos adecuadamente sus recipientes. <p>2.4 RUIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se pueden instalar o colocar barreras para evitar que el ruido salga del sitio donde opera el equipo estacionario. • Atender y controlar el ruido generado por los equipos auxiliares, puede ser causa de mal funcionamiento y puede generar molestias evitables. • Colocar la señalética respectiva que indique el perjuicio para la salud la exposición prolongada a alto niveles de ruido. <p>2.5 CONSUMO DE ENERGÍA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahorrar energía durante el desarrollo del trabajo aprovechando al máximo la luz natural, usando aparatos de bajo consumo. <p style="text-align: right;">Página 4</p>			

 <p>Ministerio do Ambiente</p>	 <p>snia Sistema Nacio- nal de Informa- cion Ambiental</p>	GUÍA GENERAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES	SUIA-MDA-G BPA-037
<ul style="list-style-type: none">• Seleccionar la maquinaria por criterios de eficiencia energética• Mantener un buen nivel de limpieza en los sistemas de iluminación. Mantener las bombillas y lámparas limpias permite un ahorro de electricidad.• Persuadir al personal para que en el caso de ser el último en abandonar el establecimiento, apaguen las luces cuando finalice su tarea. <p>2.6 USO Y CONSUMO</p> <p>MAQUINARIA</p> <ul style="list-style-type: none">• Emplear la maquinaria y las herramientas más adecuadas para cada trabajo, eso disminuirá la producción de residuos.• Tener en funcionamiento la maquinaria el tiempo imprescindible reducirá la emisión de ruido y contaminantes atmosféricos.• Reutilizar, en lo posible, materiales, componentes y también los envases. <p>PRODUCTOS QUÍMICOS</p> <ul style="list-style-type: none">• Emplear los productos químicos menos contaminantes.• Usar los productos cuidando la dosificación recomendada por el fabricante para reducir la peligrosidad y el volumen de residuos.• Usar los productos cuidando de vaciar completamente los recipientes, botes y contenedores.• Minimizar, reutilizar o, en su caso entregar a un gestor autorizado, los residuos procedentes de la limpieza de herramientas, equipos e instalaciones. <p style="text-align: right;">Página 5</p>			

 Ministerio del Ambiente	 Sistema Único de Información Ambiental	GUÍA GENERAL DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES	SUIA-MDA-GBPA-037
INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO			
Elaborado por:	Especialistas Ambientales, CAN MAE.		
Revisado por:	Coordinadores Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación Ambiental.		
Aprobado por:	Subsecretaría de Calidad Ambiental – MAE Dirección Nacional de Prevención de la Contaminación		
Fecha:	Quito, 11 de Abril 2015		
Página 6			

Anexo 36.-Registro Plan de Manejo Ambiental

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-34
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE PLAN DE MANEJO AMBIENTAL	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

El Plan de Manejo Ambiental comprende los siguientes planes:

- Plan de Prevención y Mitigación de Impactos, PPM
- Plan de Manejo de Desechos, PMD
- Plan de Comunicación y Capacitación PCC
- Plan de Relaciones Comunitarias, PRC
- Plan de Contingencias, PDC
- Plan de Seguridad y Salud ocupacional, PSS
- Plan de Monitoreo y Seguimiento, PMS
- Plan de Rehabilitación, PRA
- Plan de Cierre, Abandono y Entrega del Área, PCA

Nº	Actividad /Normativa	C	NC-	NC+	Medio de verificación	Descripción	Observación

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 37.-Registro de reunión.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-35
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE REUNIÓN	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/2

ACTA DE REUNIÓN PARA CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORA CONRINUA DEL SGC			
Comité o Grupo:		Acta No	
Citada por:		Fecha:	
Coordinador:		Hora inicio:	Fin:
Secretario:		Lugar:	
PARTICIPANTES			
No.	Nombre	Cargo	Teléfono
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
PUNTOS DE DISCUSION			
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
12			
14			
15			

Anexo 37.- Registro de reunión (Continuación 1).

 Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL		CÓDIGO: HGPT-DGCA-SGC-R-35	
			REVISIÓN: 0.0	
	REGISTRO DE REUNIÓN		FECHA: 18/11/2019	
		PÁGINA: 2/2		
DESARROLLO DE LA REUNIÓN				
Observaciones.				
CONCLUSIONES				
NO	TAREA	RESPONSABLE	PERÍODO DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
		ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA				
CARGO				

Anexo 38.-Registro de pólizas y garantías de fiel cumplimiento del plan de manejo Ambiental

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-36
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE POLIZAS Y GARANTÍAS DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANEJO AMBIENTAL	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	2/2

- Registro RPGA -	
INSTITUCIÓN A FAVOR DE QUIEN SE EMITE LA PÓLIZA O GFCPMA:	
INSTITUCIÓN QUE OTORGA LA PÓLIZA O GFCPMA:	
TIPO DE PÓLIZA/GARANTÍA:	
OBJETO DE LA PÓLIZA/GARANTÍA:	
VALOR DE LA PÓLIZA/GARANTÍA	
PERÍODO DE VIGENCIA:	Del: Al:
RAZÓN SOCIAL DEL PROYECTO, OBRA Y/O ACTIVIDAD:	
REPRESENTANTE DEL PROYECTO, OBRA Y/O ACTIVIDAD:	
NATURALEZA DEL PROYECTO, OBRA Y/O ACTIVIDAD:	
FECHA:	
FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:	
Revisado:	Visto bueno:
XXX ABOGADO/A DGCA	XXX ASESOR/A JURÍDICO/A
Recibí conforme:	Registrado:
XXX TESORERO/A	XXX CONTADOR/A

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			



HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA

DIRECCIÓN DE RECURSOS HÍDRICOS Y CONSERVACIÓN AMBIENTAL

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL

Elaborado por:

HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA

Revisado por:

DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL

Ing.

DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HÍDRICOS Y CONSERVACIÓN AMBIENTAL

VERSIÓN 1

Agosto 2018

Ambato - Ecuador



CONTENIDO

Tabla de contenido

CONTENIDO	2
1. ANTECEDENTES	3
2. JUSTIFICACIÓN	3
3. LUGAR Y FECHA	4
4. OBJETIVOS	4
1.1. GENERAL	4
1.2. ESPECÍFICOS	4
5. ACTORES	4
1.3. ORGANIZACIÓN Y AUSPICIOS	4
6. GRUPO META	5
7. EXPOSITORES	5
8. PARTICIPANTES	5
9. METODOLOGÍA	5
10. PRESUPUESTO	6
11. AGENDA	7

Anexo 40.-Modelo de oficio de certificación financiera.

FECHA DGCA-XXX-XXXX		
DOCTOR DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA		
DIRECTOR GENERAL PROV. DORECCIÓN FINANCIERA H.GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA		
Presente		
De mi consideración:		
Proveedor: C/RUC:		
Para contratar _____ de acuerdo al siguiente detalle:		
Descripción PAC:		
Proyecto:		
DESCRIPCIÓN	VALOR	IVA
TOTAL		

Anexo 41.- Registro al cumplimiento de las actividades según el POA.

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-37
	REGISTRO AL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES SEGÚN EL POA	REVISIÓN:	0.0
		FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	1/1

Prioridad	Objetivo estrategias institucional	Indicador de gestión del objetivo	Meta de gestión del objetivo	Tiempo previsto para alcanzar la meta (meses)	Programación trimestral en % de la meta				Presupuesto del Objetivo Estratégico Institucional	Responsable del Objetivo Estratégico Institucional	Programas, proyectos, acciones y actividades claves
					I	II	III	IV			

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 42.-Registro de requerimientos

	REGISTROS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL	CÓDIGO:	HGPT-DGCA-SGC-R-38
		REVISIÓN:	0.0
	REGISTRO DE REQUERIMIENTOS	FECHA:	18/11/2019
		PÁGINA:	2/2

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL REGISTRO DE REQUERIMIENTOS DE CAMBIOS DEL SGC			
FECHA:		CODIGO	HGPT-DGCA-SGC-R-38
UNIDAD:			
RESPONSABLE		VERSIÓN	0
N°	CAMBIOS SOLICITADOS		
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
8			
9			
DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL MOTIVO DE CAMBIO : (ADJUNTAR RESPALDOS DE SER NECESARIO)			
OBSERVACIONES:			

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

Anexo 44.-Modelo de formato para registro, instructivos, manuales, y procedimientos.

MODELO DE REGISTRO, INSTRUCTIVO, MANUALES

	TITULO	CÓDIGO:	
		REVISIÓN:	
	SUBTITULO	FECHA:	
		PÁGINA:	
<hr/> <hr/> <hr/>			
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
FIRMA			
CARGO			

MODELO DE PROCEDIMIENTOS

 <p>H. GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA</p> <p>DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL DGCA</p> <p>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>CÓDIGO:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td></td> <td>ELABORADO POR:</td> <td>REVISADO POR:</td> <td>APROBADO POR:</td> </tr> <tr> <td>FIRMA</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>CARGO</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FIRMA				CARGO				<ol style="list-style-type: none"> 1. OBJETIVO 2. ALCANCE 3. REFERENCIAS NORMATIVAS Y POLÍTICAS 4. DEFINICIONES 5. RESPONSABLES 6. DESARROLLO 7. DIAGRAMA DE FLUJO 8. INDICADORES DE PROCESO 9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD 10. REGISTROS Y ANEXOS
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:										
FIRMA													
CARGO													

Anexo 45.- Lista de verificación sobre el diagnóstico de la situación actual de la empresa [67].

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y CALIDAD AMBIENTAL DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA					
	RESPONSABLE	Director/a general			
	DIRECCIÓN	Ambato, calles Bolívar 491 y Castillo esquina			
	TELÉFONO	(03)373 0220			
DIAGNOSTICO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SEGÚN ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
		10	5	3	0
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan los asuntos externos e internos que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				0
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estos asuntos externos e internos.				0
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el Sistema de Gestión de Calidad.				0
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				0
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: los procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				0
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización		5		
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.		5		
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.	10			
SUBTOTAL		10	10	0	0
% Obtenido = ((A+B+C) /numerales *10) *100)					18%

Anexo 45.- Lista de verificación sobre el diagnóstico de la situación actual de la empresa (Continuación 1).

5. LIDERAZGO				
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL				
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.			3
5.1.2 Enfoque al cliente				
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.			3
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			0
5.2 POLÍTICA				
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA				
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad				
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.			0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.		5	
SUBTOTAL		0	5	6
% Obtenido = ((A+B+C) /numerales *10) *100		18%		
6. PLANIFICACIÓN				
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			0
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS				
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?			0
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos			0
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS				
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			0
SUBTOTAL		0	0	0
% Obtenido = ((A+B+C) /numerales *10) *100		0%		
7. APOYO				
7.1 RECURSOS				
7.1.1 Generalidades				
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)			3
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1 Generalidades				
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?			0
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			0

Anexo 45.- Lista de verificación sobre el diagnóstico de la situación actual de la empresa (continuación 2).

7.1.6 Conocimientos de la organización				
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			3
7.2 COMPETENCIA				
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.			3
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			0
7.4 COMUNICACIÓN				
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.			0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			0
7.5.2 Creación y actualización				
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			0
7.5.3 Control de la información documentada				
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			0
SUBTOTAL		0	0	9
% Obtenido = ((A+B+C) /numerales *10) *100)		9%		
8. OPERACIÓN				
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL				
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.			0
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.			0
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.			0
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.			0
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.2.1 Comunicación con el cliente				
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10		
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.			0
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.			0
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios				
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y/o servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10		

Anexo 45.- Lista de verificación sobre el diagnóstico de la situación actual de la empresa (continuación 3).

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios				
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	10		
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar los servicios a este.	10		
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	10		
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	10		
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	10		
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios				
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	10		
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.3.1 Generalidades				
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.			0
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo				
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.			0
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo				
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.			0
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.			0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.			0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo				
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.			0
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.			0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación			0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo				
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas			0
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios			0
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación			0
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.			0
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.			0

Anexo 45.- Lista de verificación sobre el diagnóstico de la situación actual de la empresa (continuación 4).

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo				
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios			0
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.			0
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1 Generalidades				
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	10		
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	10		
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.			0
35	Se conserva información documentada de estas actividades		3	
8.4.2 Tipo y alcance del control				
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			0
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.			0
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.			0
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de Gestión de la Calidad.			0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.			0
8.4.3 Información para los proveedores externos				
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	10		
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			0
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.			0
44	Se comunica las INTERACCIONES del proveedor externo con la organización.			0
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.			0
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO				
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio				
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.			0
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10		
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	10		
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados			0
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.			0
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.			0

Anexo 45.- Lista de verificación sobre el diagnóstico de la situación actual de la empresa (continuación 5).

52	Se controla la designación de personas competentes.				0
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				0
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.				0
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				0
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.				0
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.				0
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.				0
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10			
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.	10			
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.				0
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.				0
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.				0
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			3	
67	Considera los requisitos del cliente.	10			
68	Considera la retroalimentación del cliente.				0
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.	10			
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				0

Anexo 45.- Lista de verificación sobre el diagnóstico de la situación actual de la empresa (continuación 6).

72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				0
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				0
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				0
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	10			
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	10			
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	10			
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras	10			
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	10			
SUBTOTAL		250	0	6	0
% Obtenido = ((A+B+C) /numerales *10) *100)		32%			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.				0
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				0
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				0
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				0
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
9.2 AUDITORÍA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la ISO 9001:2015.				0
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0

Anexo 45.-Lista de verificación sobre el diagnóstico de la situación actual de la empresa (continuación 7).

14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0
20	Considera los cambios en los asuntos externos e internos que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0
24	Considera la adecuación de los recursos.				0
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0
26	Se considera las oportunidades de mejora.				0
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.				0
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.				0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
SUBTOTAL		0	0	0	0
% Obtenido = ((A+B+C) /numerales *10) *100)		0%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.				0
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			3	
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			3	
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				0
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0

Anexo 45.- Lista de verificación sobre el diagnóstico de la situación actual de la empresa (continuación 8).

7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		5		
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		5		
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
SUBTOTAL		0	10	6	0
% Obtenido = ((A+B+C) /numerales *10) *100)		14%			
Resultados de la gestión en calidad					
Numeral de la norma		% obtenido		Acciones por realizar	
4. Contexto de la organización		18%		IMPLEMENTAR	
5. Liderazgo		18%		IMPLEMENTAR	
6. Planificación		0%		IMPLEMENTAR	
7. Apoyo		9%		IMPLEMENTAR	
8. Operación		32%		IMPLEMENTAR	
9. Evaluación del desempeño		0%		IMPLEMENTAR	
10. Mejora		14%		IMPLEMENTAR	
Total		13%			
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO			