



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA

FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS MEDIANTE LA
HERRAMIENTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO
9001:2015 EN LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y
PROVEEDURÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
DEL CANTÓN HUAQUILLAS, PROVINCIA DE EL ORO, 2023”

AUTOR:

GUSTAVO MANUEL CUENCA AGUIRRE

DIRECTORA:

ING. VERÓNICA TATIANA GARCÍA GARCÍA

GUARANDA – ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN HUAQUILLAS, PROVINCIA DE EL ORO, 2023”

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme durante todos estos años de mi carrera universitaria, brindarme la sabiduría, paciencia y acompañarme en cada paso que estoy dando en mi vida.

Agradezco a mis Padres por el infinito amor incondicional, apoyo y consejos que me han brindado para ser un hombre de bien y aportar en la sociedad los valores inculcados por ellos. A mi hermana por acompañarme en esta importante etapa de mi vida.

Mi sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, Carrera de Contabilidad y Auditoría por haber sido mi hogar durante todos estos años de estudio y haber sido parte importante para mi formación académica. Extiendo mi agradecimiento a mi directora de trabajo de integración curricular la Ing. Verónica Tatiana García García y a mis pares académicos la Ing. Verónica del Carmen Arguello Delgado y la Ing. Mercedes Anabel Monar Verdezoto, quienes con sus conocimientos y experiencia me supieron guiar desde el inicio hasta el final en mi trabajo de titulación.

Agradezco a mi Tío Franco por sus valiosos consejos y enseñanzas. A mis amigos de clase de la universidad, del Curso del Pre Universitario Uneico y amigos que a lo largo de estos años me han acompañado durante todo este trayecto.

Atentamente,

Gustavo Manuel Cuenca Aguirre

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación primero a Dios, por ser la fuente de mi conocimiento y sabiduría, le dedico este proyecto con humildad y gratitud, ya que en el encuentro la fortaleza y guía en cada paso de mi vida, que su luz continúe iluminando mi camino y me guíe hacia un futuro bendecido.

Dedico a mis padres Alcívar Cuenca Macas y Marisol Aguirre Carrión, por el apoyo constante y sacrificio a lo largo de mi vida, por sus valores que me han enseñado, por la confianza, el amor incondicional y los sabios consejos que han sido un pilar fundamental para salir adelante, gracias por ser mis modelos a seguir y por siempre estar a mi lado, los Amo.

A mi hermana Marilyn Cuenca Aguirre, que ha sido la persona que me ha motivado día a día a no rendirme y seguir adelante, por su apoyo, cariño y consejos que han sido una base para mí en esta etapa de mi vida, ella ha sido un faro de esperanza en los momentos más difíciles.

Con todo mi cariño y gratitud,

Gustavo Manuel Cuenca Aguirre

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Verónica Tatiana García García, Ing. Verónica Del Carmen Arguello Delgado e Ing. Anabel Mercedes Monar Verdezoto, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURIA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON HUAQUILLAS, PROVINCIA DE EL ORO, 2023” desarrollado por el señor Gustavo Manuel Cuenca Aguirre.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA.

Guaranda, julio del 2024

Ing. Verónica Tatiana
García García
Director

Ing. Verónica Del Carmen
Arguello Delgado
Par Académico

Ing. Anabel Mercedes
Monar Verdezoto
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Yo **Gustavo Manuel Cuenca Aguirre** portador de la Cédula de Identidad No **0706722220** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN HUAQUILLAS, PROVINCIA DE EL ORO, 2023, modalidad **TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior. El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Gustavo Manuel Cuenca Aguirre
C.I: 0706722220

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN.....	v
DERECHOS DE AUTOR.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	4
CAPÍTULO I.....	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	5
1.1. <i>Descripción Del Problema</i>	5
1.2. <i>Formulación del Problema</i>	6
1.3. <i>Preguntas de Investigación</i>	7
1.4. <i>Justificación</i>	8
1.5. <i>Objetivos: General y Específicos</i>	9
1.6. <i>Hipótesis o Idea a Defender</i>	9
1.7. <i>Variable (Operacionalización)</i>	10
1.7.1. <i>Variable Independiente</i>	10
1.7.2. <i>Variable Dependiente</i>	10
1.8. <i>Operacionalización de Variables</i>	11

CAPÍTULO II	16
MARCO TEORÍCO	16
2.1. <i>Antecedentes</i>	16
2.2. <i>Científico</i>	18
2.3. <i>Marco Conceptual</i>	40
2.4. <i>Marco Legal</i>	43
2.5. <i>Marco Georreferencial</i>	51
CAPÍTULO III	52
METODOLOGÍA	52
3.1. <i>Tipo de Investigación</i>	52
3.1.1. Bibliográfica.....	52
3.1.2. Campo.....	52
3.1.3. Descriptiva.....	52
3.2. <i>Enfoque de la Investigación</i>	53
3.3. <i>Métodos de Investigación</i>	53
3.4. <i>Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos</i>	53
3.5. <i>Universo, Población y Muestra</i>	54
3.6. <i>Procesamiento de la Información</i>	54
CAPITULO IV	55
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	55
4.1. <i>Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados</i>	55
CAPÍTULO V.....	82
PROPUESTA	82
1. DEFINICIONES	84

2. INTRODUCCIÓN	85
3. OBJETIVOS	86
4. ALCANCE	87
5. REFERENCIAS	88
6. NORMATIVA LEGAL	88
7. ORGANIZACIÓN	89
8. RESPONSABILIDADES	94
9. MAPA DE PROCESOS	96
10. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA UNIDAD	97
11. SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS	98
12. PROCESOS	99
13. ANEXOS DEL MANUAL.....	170
<i>A1. ACTA ENTREGA-RECEPCIÓN.....</i>	<i>170</i>
<i>A2. ACTA ASIGNACIÓN DE BIENES.....</i>	<i>171</i>
A3. LISTADO DE EVIDENCIA DE CONSTATAción FÍSICA	172
<i>A4. LISTADO DE BIENES A SER CHATARRIZADOS.....</i>	<i>173</i>
CONCLUSIONES	174
RECOMENDACIONES.....	175
BIBLIOGRAFÍA	176
ANEXOS	180

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Independiente	11
Tabla 2 Variable Dependiente.....	13
Tabla 3 Estructura de los Manuales de Procedimientos	19

Tabla 4 Simbología de Diagrama de Flujo según Munch	21
Tabla 5 Simbología de Diagrama de Flujo ASME	22
Tabla 6 Simbología de Diagrama de Flujo ISO	24
Tabla 7 Significado del Ciclo PHVA.....	31
Tabla 8 Estructura de Alto Nivel de la Norma ISO 9001:2015.....	32
Tabla 9 Tamaño de la Muestra	54
Tabla 10 Resultados de la Entrevista al Jefe de la UCBBP del GAD Huaquillas.	56
Tabla 11 Resultados de la Entrevista al Director del Departamento Administrativo del GAD Huaquillas.....	59
Tabla 12 Resultados de la Entrevista al Director del Departamento Financiero del GAD Huaquillas.....	63
Tabla 13 Manual de procesos para actividades en la UCBBP.....	66
Tabla 14 Herramienta de procesos administrativos y financieros en la UCBBP..	67
Tabla 15 Eficacia de los procedimientos de la UCBBP actuales.	68
Tabla 16 Calificación de la eficiencia del manejo de los bienes y recursos en la UCBBP.....	69
Tabla 17 Actividades administrativas y financieras en la UCBBP adecuadas.	71
Tabla 18 Funciones de los puestos.	72
Tabla 19 Funciones de los colaboradores de la UCBBP.	74
Tabla 20 Concordancia de los procesos realizados en la UCBBP.....	75
Tabla 21 Necesidad de un manual de procesos para la UCBBP.....	76
Tabla 22 Beneficios de implementar un manual de procesos en la UCBBP.	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Representación esquemática de los elementos de un proceso.....	29
Figura 2 Estructura de la Norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA.....	30
Figura 3 Ubicación Georreferencial del Municipio de Cantón Huaquillas.	51
Figura 4 Manual de procesos para actividades en la UCBBP.....	66
Figura 5 Eficacia de los procedimientos de la UCBBP actuales.	68
Figura 6 Calificación de la eficiencia del manejo de los bienes y recursos en la UCBBP.....	70
Figura 7 Actividades administrativas y financieras en la UCBBP adecuadas.	71
Figura 8 Funciones de los puestos.	73
Figura 9 Concordancia de los procesos realizados en la UCBBP.....	75
Figura 10 Necesidad de un manual de procesos para la UCBBP.....	77
Figura 11 Beneficios de implementar un manual de procesos en la UCBBP.	78

INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto de investigación tiene como tema el Diseño de un Manual de Procesos mediante la Herramienta del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveeduría del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Huaquillas, Provincia de El Oro, 2023, el motivo de la investigación es que en esta institución en la unidad mencionada, se han tenido comentarios sobre los diferentes inconvenientes que se han acontecido durante las labores y últimamente con el cambio de autoridades, una nueva gestión se ha puesto en marcha, por ello para evitar y controlar estas indiferencias a tiempo se debe emplear una correcta ejecución de los procesos que conllevan en la administración y manejo de bienes. La metodología utilizada para la respectiva investigación, fue la bibliográfica ya que esta fue de gran apoyo para conocer las distintas fases y estructura que tiene un manual de procesos y tener en cuenta, todos los conceptos relacionados con los bienes e inventarios. También se hizo uso de la investigación de campo, porque se identificó los problemas y debilidades que puedan entorpecer en la consecución de los procedimientos tanto administrativos como financieros, por último, otro tipo de investigación que se implemento fue la descriptiva, ya que proporciono ayuda en el análisis e interpretación de la información recolectada en la institución por medio de los instrumentos de recopilación de datos.

Los objetivos de este trabajo de investigación son principalmente enfocados para diseñar un manual de procesos que permita mejorar los procedimientos administrativos y financieros de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveeduría.

Capítulo I. Formulación General del Proyecto.

En este capítulo se encuentra contemplado la descripción del problema, formulación del problema, las preguntas de investigación, justificación en la cual esta descrito la motivación de la indagación, objetivos, hipótesis, variables y la respectiva operacionalización.

Capítulo II. Marco Teórico.

En el segundo capítulo se exploró las bases teóricas en la cual está basada la investigación, como guía para la recolección de conceptos, experimentación y

significado, se tuvo como apoyo las variables para conocer cada uno de los aspectos que engloba cada uno de ellos, además de analizar diferentes textos y poder diferenciar algunas características que tienen que ver con los manuales de procesos, sistemas de gestión y los mismos procedimientos.

Capítulo III. Metodología.

Para este capítulo se detalla los tipos de investigación utilizados, métodos que se utilizaron para poder reunir información relevante y precisa, además de las técnicas e instrumentos para la recopilación de datos necesarios sobre los procesos que tiene la unidad tomada a investigación, por último, conocer el universo, población y muestra del proyecto de investigación.

Capítulo IV. Resultados y Discusión.

Dentro de este capítulo constituye el análisis, discusión e interpretación de los resultados obtenidos por medio de la investigación ejecutada, se encontrara con las respuestas de las encuestas y entrevistas realizadas, las preguntas planteadas fueron conforme a lo que se necesitaba indagar relacionadas a las actividades que se ejecutan, así como las funciones y demás incógnitas que se tienen para desarrollar el proyecto, en la discusión se integra un concepto general de los resultados obtenidos y la solución para los problemas de investigación.

Capítulo V. Propuesta.

En el último capítulo, se encuentra el diseño del manual de procesos, que está enfocado en la unidad investigada, también tiene una estructura que contempla un mapa de procesos, información de la entidad, los procesos con su respectiva ejecución cronológica, cuadro informativo de entradas/ salidas, indicadores de gestión, diagrama de flujo y anexos del manual.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación, tiene como objetivo diseñar un manual de procesos mediante la herramienta del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Huaquillas, Provincia De El Oro, 2023; dicho manual tiene la función de mejorar los procedimientos administrativos y financieros, para esto se investigó los procesos que realizan los colaboradores en concordancia con otros funcionarios externos de la unidad, para ello se utilizó métodos de investigación como el deductivo para entender de manera general las posibles soluciones para las debilidades encontradas, también el método inductivo para tener un razonamiento lógico con respecto a los elementos claves para relacionar la situación actual, por último, el método analítico para poder tener una visión y comprensión de la naturaleza del entorno de estudio. Los principales resultados que se obtuvo de la investigación, es que no cuentan con una herramienta para poder seguir adecuadamente los procedimientos que realizan los colaboradores, con esto es necesario la aplicación del manual de procesos para la consecución de sus labores y que puesto en marcha le permitirá a la unidad mejorar los procedimientos tanto administrativos y financieros de sus respectivas funciones. Se concluyó que la implementación del manual de procesos es factible para mejorar el rendimiento laboral y con ello una calidad destacada, a su vez, se recomendó utilizar el manual como una herramienta que permita evaluar los procesos, que se cumplan a cabalidad con responsabilidad y con la convicción de que se ejecuten correctamente.

***Palabras Clave:** Manual de procesos, Norma ISO 900:2015, Procedimientos administrativos y financieros, Administración de Bienes.*

ABSTRACT

The objective of this research project is to design a process manual using the ISO 9001:2015 quality management system tool in the Goods, Warehouse and Supply Control Unit of the Decentralized Autonomous Government of the Huaquillas Canton, El Oro Province, 2023; This manual has the function of improving administrative and financial procedures, for this the processes carried out by collaborators were investigated in accordance with other external officials of the unit, for this research methods such as deductive were used to generally understand the possible solutions for the weaknesses found, also the inductive method to have a logical reasoning regarding the key elements to relate the current situation, finally, the analytical method to be able to have a vision and understanding of the nature of the study environment. The main results obtained from the research are that they do not have a tool to be able to adequately follow the procedures carried out by the collaborators, with this it is necessary to apply the process manual to achieve their tasks and that once implemented will allow the unit to improve both the administrative and financial procedures of its respective functions. It was concluded that the implementation of the Process Manual is feasible to improve work performance and with it an outstanding quality, in turn, it was recommended to use the manual as a tool that allows evaluating the processes and ensuring that they are fully complied with responsibly and with the conviction that they are executed correctly.

Keywords: Process manual, ISO 900:2015 Norm, Administrative and financial procedures, Asset Management.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción Del Problema

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Huaquillas es una institución pública perteneciente a la provincia de El Oro, ubicada entre la Av. Tnte. Cordovez y Calle Santa Rosa. La Unidad de Bienes, Bodega y Proveeduría pertenece a la dirección administrativa en el cual está dentro del nivel de apoyo del organismo, la función principal que brinda este departamento es gestionar el almacenamiento, organización, distribución de los bienes y suministros necesarios para el manejo de la Entidad. Desde el año 2023 a partir del mes de junio, se posiciono la nueva administración, el personal y jefes departamentales tienen desconocimiento en la experiencia de la gestión pública y han mantenido sus operaciones de forma espontánea; se ha identificado una inexistencia de una guía que permita a los colaboradores de la Unidad de Bienes, Bodega y Proveeduría orientarse en la ejecución de sus actividades.

El problema principal es la inexistencia de un manual de procesos, por ello se ha ocasionado inconvenientes con los demás departamentos de la entidad, conflictos entre la comunicación interna entre los colaboradores que afecta su trabajo y tiende a hacer repetitivo en ocasiones. La demora en el almacenamiento de los bienes y suministros puede llegar hacer continuo, esto refleja una calidad insatisfecha, a la larga puede ocasionar la deficiencia y debilidad en la gestión. A futuro, los inventarios podrían ser adulterados porque no se sigue una línea de proceso eficiente para evitar problemas que puedan causar pérdidas económicas referente a los bienes y recursos que tiene la institución, además que es importante mantener un control mediante los procedimientos de supervisión al momento de receptor los bienes a la bodega de la unidad de bienes.

La falta de experiencia de los distintos procesos se debe a que recientemente se integran en su gestión las nuevas autoridades, el origen de este tipo de condiciones, puede resultar ser un riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la Unidad. También, se debe tener en cuenta que afectara a los demás departamentos

provocando así una desestabilidad en la Municipalidad de carácter administrativo y financiero.

Por lo tanto, es necesario diseñar un manual de procesos, porque proporcionara estabilidad a la Unidad de Bienes, Bodega y Proveduría, permitiendo que las actividades se cumplan en conformidad con lo adecuado a las normativas, políticas, métodos y evitando errores en el desarrollo de procedimientos, adquiriendo eficiencia y un mejoramiento la calidad del proceso de trabajo en su administración.

1.2. Formulación del Problema

¿Qué impacto tendrá el diseño de un manual de procesos mediante la herramienta del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD del cantón Huaquillas, provincia de El Oro?

1.3. Preguntas de Investigación

- ¿En que influye el uso de un Manual de Procesos?
- ¿Cuáles son las consecuencias de no conocer el procedimiento de las actividades a seguir en una Institución?
- ¿Cómo influye un Manual de procedimientos en la calidad de las actividades administrativas y financieras?
- ¿Qué medidas se puede implementar para mejorar la calidad de los procedimientos?
- ¿Qué beneficios tiene la normativa del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015?
- ¿Qué resultados se obtendrá a largo plazo con el uso de un manual de procedimientos de calidad en la Unidad de control de bienes?

1.4. Justificación

El diseño de un manual de procesos dentro de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Huaquillas, brindará a la administración de la misma, una herramienta útil para abordar una necesidad que afecta significativamente a las actividades de esta Unidad. Implementar esta guía, permitirá que la dirección y ejecución sea la adecuada en los procedimientos, dando como resultado la eficacia y eficiencia de las funciones, demostrando calidad, control, entre otros beneficios.

La labor que tiene la Unidad de control de Bienes, Bodega y Proveduría es muy importante para la institución, ya que interviene en los distintos departamentos en la distribución de bienes y recursos que son importantes para el cumplimiento de los objetivos. Por ello, el desempeño de las actividades podría tener un impacto negativo en la estabilidad y funcionamiento en general, abordar estas implicaciones es sustancial para asegurar un funcionamiento armonioso en la entidad. Por ello, los colaboradores de la unidad de bienes no solo serán los beneficiarios directos en esta implementación del manual, por el contrario, los directivos y jefes de las demás unidades van a hacer favorecidos en el ámbito de la gestión y eficiencia de los procedimientos que los relaciona.

La investigación es factible, ya que ayudara a comprender la profundidad de la calidad de la gestión y la magnitud que tienen estos inconvenientes, lo que permitirá desarrollar un manual adecuado con procedimientos claros, confiables y garantizado la correcta consecución de los objetivos de la Institución.

La implementación de un manual de procesos en la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría no solo mejorará la eficiencia operativa y la coherencia en las actividades diarias, sino que también facilita la adaptación de nuevos empleados, minimiza conflictos internos y asegura el cumplimiento normativo. Este enfoque estructurado promueve una gestión eficiente de recursos y establece las bases para la mejora continua, contribuyendo así al éxito sostenible de la entidad, además contribuirá a identificar y mitigar riesgos asociados con la falta de conocimiento y orientación de los procedimientos.

1.5. Objetivos: General y Específicos.

Objetivo General:

Diseñar un Manual de Procesos mediante la Herramienta del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en la Unidad de Control De Bienes, Bodega y Proveeduría del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Huaquillas, Provincia De El Oro, 2023.

Objetivos Específicos:

- Reconocer los aspectos conceptuales en base al marco teórico para el desarrollo del trabajo de investigación.
- Realizar una evaluación en la Unidad de Control De Bienes, Bodega y Proveeduría sobre los procesos que realizan cada uno de los colaboradores para diagnosticar deficiencias en el rendimiento de sus actividades correspondientes.
- Elaborar la propuesta del manual de procedimientos de la Unidad de Control De Bienes, Bodega y Proveeduría del GAD del Cantón Huaquillas.

1.6. Hipótesis o Idea a Defender

El diseño de un Manual De Procesos mediante la herramienta del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejorará los procedimientos administrativos y financieros de la Unidad de control de bienes, bodega y proveeduría Del Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Huaquillas, Provincia De El Oro.

1.7. Variable (Operacionalización)

1.7.1. Variable Independiente

Manual de Procesos Norma ISO 9001:2015

1.7.2. Variable Dependiente

Procedimientos administrativos y financieros

<p>Calidad, y recoge las mejores especificaciones técnicas para su ejecución.</p>	<p>¿Qué funciones tiene usted en la UCBBP?</p>	
<p>Calidad</p>	<p>Sistema de gestión de calidad.</p>	<p>¿Conoce usted sobre el sistema de gestión de calidad de la Norma ISO:9001? ¿Considera que la implementación de un manual de procesos mejorará los procedimientos administrativos y financieros en las funciones de la UCBBP?</p>

Tabla 2*Variable Dependiente*

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas de investigación	Instrumentos de investigación
Procedimientos administrativos y financieros.	El procedimiento administrativo consiste en la serie de acciones que se ha de llevar a cabo, en el conjunto de formalidades y trámite que tiene que desarrollar los colaboradores para el cumplimiento de objetivos. Los procedimientos financieros o contables son las actividades a desarrollarse en un	Procedimientos administrativos y financieros	Proceso administrativo	¿En base a que usted realiza los procedimientos tanto administrativos como financieros en la UCBBP? ¿Las actividades que efectúan en el transcurso de las funciones de la UCBBP contribuyen al cumplimiento de objetivos?	Encuesta. Entrevista.	Cuestionario. Guía de entrevista
			Proceso contable	¿Cuáles son las actividades administrativas y financieras que usted realiza en la UCBBP ¿Conoce usted los procesos		

<p>departamento para la coordinación de las actividades económicas y administrativas.</p>	<p>adecuados del control y manejo de los bienes de acuerdo a la normativa vigente?</p>	
<p>Gestión</p>	<p>Efectividad de las actividades</p>	<p>¿Cree que se desarrollan de manera eficaz las actividades dentro de la UCBBP? ¿Cree usted que existe un eficiente manejo de los bienes y recursos en la UCBBP?</p>

Para la aplicación de la encuesta a fin de conseguir la información adecuada cuantitativamente para las dos variables, se utilizará preguntas con opciones dicotómicas como las de Si o No, también se hará uso de la escala de Likert como las siguientes opciones:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

En otro estilo de opción:

- Pésima.
- Mala.
- Regular.
- Buena.
- Excelente.

Además, se hará uso de preguntas abiertas para la encuesta a fin de conseguir información sin que el encuestado tenga limitaciones y nos pueda brindar lo necesario que se solicite en la pregunta.

CAPÍTULO II.

MARCO TEORÍCO

En el siguiente capítulo va orientado a la investigación de manera teórica, científica, conceptual, legal y georreferencial, de la cual se va a basar mediante las variables determinadas para el conocimiento del estudio.

2.1. Antecedentes.

Con respecto a mi tema de investigación, se ha realizado trabajos de investigación relacionados al problema planteado.

De acuerdo con (Barriga Sandoval, 2019) en su trabajo para la obtención del título de magister denominado Propuesta de Implementación De Un Modelo De Sistema De Gestión De Calidad Basado en la Normas Internacional ISO 9001:2015 siendo la entidad de investigación la Consultora Mrprocessi Cía. Ltda, realizado en la Universidad Católica del Ecuador, indica que la implementación de un sistema de gestión de calidad como la Norma ISO 9001:2015 proporciona una mejora en los procesos de sus servicios, además, concluye que para la eficiencia de los procedimientos de debe hacer un análisis para identificar los diferentes procesos dentro de la empresa consultora que será importante para la implementación de la Norma ISO 9001:2015 y que a futuro podrá mejorar la ejecución de actividades y cumplimiento de objetivos.

En el trabajo de titulación de (Freire Obando, 2019), menciona que en su estudio verifico que no existía un manual de funciones en la entidad tomada para la investigación, el cual hace que la información y actividades no sean confiables y veraces, es por ello que la ausencia de un documento que detalle los procedimientos, hace que las actividades como la adquisición de bienes, no tengan una línea de seguimiento con respecto a su desempeño en el trabajo. El autor recomienda la implementación de un Manual de procesos para que los procedimientos tanto administrativos como financieros, tengan los pasos adecuados para cada cargo con el fin de evitar inconvenientes con las acciones de los empleados.

En la investigación de (Cabezas Yáñez & Cuero Cayambe, 2021) indica que la propuesta de un manual de procesos puede fortalecer el cumplimiento de actividades, teniendo un mejor desempeño y rendimiento con las pautas adecuadas en las actividades financieras, permitiendo que exista un mejor control, planificación, organización y fomentando la responsabilidad con un instrumento tan esencial.

Por último, (Pilco Arevalo , 2023), en su investigación realizada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en la Unidad de Control de Bienes y Bodegas, el objetivo de implementar un manual de procesos viene a partir de mejorar el control de las existencias y por lo mismo ser más eficaces al momento de realizar sus actividades. La inexistencia de una herramienta así, promueve la duplicidad de las funciones y genera debilidades en dicha unidad, por lo tanto, el Autor concluye que la ausencia de un manual de procedimientos impide la realización de las actividades de forma adecuada y que se recomienda la implementación de este sistema para poder tener un control adecuado tanto de las existencias y manejo de los bienes.

2.2. Científico.

2.2.1. Manual de procesos.

2.2.1.1. Manual de procesos

Según Duhat Kizatus (2007) citado de (Vivanco Vergara, 2017, pág. 248), menciona que un manual de procesos es aquel documento que está conformado por una serie de pasos de forma sistemática con respecto a las instrucciones de un proceso en particular para la ejecución de actividades de una función en específico en una empresa.

2.2.1.2. Objetivos del manual de procesos.

De acuerdo con Gerencia (2016) los objetivos de un manual de procesos son:

- Conocer los objetivos, funciones, responsabilidades y normas organizacionales.
- Fomentar la estandarización en las actividades para poder posibilitar que distintos colaboradores ejecuten diversas tareas en menor tiempo.
- Prevenir la duplicidad de funciones y servir como señal para identificar omisiones.
- Simplificar el conocimiento de funciones para nuevo personal.
- Colabora en la contribución de optimizar los procedimientos y con ello, ahorrar recursos (Cabezas Yáñez & Cuero Cayambe, 2021, pág. 23).

2.2.1.3. Contenido del Manual de procedimientos.

Los contenidos o estructura del Manual de procedimientos deben ser puntuales, es decir ser objetivos, debe estar en orden, teniendo a en cuenta la claridad y coherencia, además de llevar de forma sistemática los pasos a seguir en cada proceso de la función correspondiente de cada colaborador de la Unidad o Departamento, también se añadirá secciones dentro del manual para explicar la necesidad de dicho documento (Espinoza Riofrío, 2021).

Tabla 3*Estructura de los Manuales de Procedimientos*

Capítulo	Descripción.
Portada	Logo de la entidad, fecha, unidad correspondiente.
Índice	Índice de los contenidos
Glosario	
Introducción	Asunto, propósito, explicación.
Objetivo	Objetivos del Manual
Organización	Información sobre la Entidad.
Responsabilidad	Unidad Correspondiente
Descripción de procedimientos	Explicación paso a paso de los procesos.
Diagramas de flujo	Simbología de los procedimientos.
Medidas de seguridad	Medidas a tomar en cuenta por precaución y riesgo.
Apéndices	Contenido general de especificaciones.

Elaborado por: Gustavo Cuenca (2023)

Fuente: (Espinoza Riofrío, 2021)

2.2.1.4. Beneficios del Manual de procedimientos.

Entre las necesidades que enfrentan las empresas a menudo, se debe ser conscientes que a futuro esas necesidades se convertirán en un riesgo o debilidad en el cumplimiento de las operaciones cotidianas, en cuanto a esto, el uso de un manual de procedimientos puede ofrecer algunos beneficios como los siguientes:

- Brindar una capacitación de manera rápida y cómoda a los nuevos colaboradores que se integren.
- Un aumento considerable de la efectividad en las actividades que realicen los colaboradores según sus funciones que efectúen.
- Se adapta a las necesidades de la organización.
- Ayuda a la prevención de rotación de los colaboradores.
- Fomenta el orden y sistematización de los procesos.
- Contribuye en la mejora continua y en el desarrollo de la entidad (Colcha Sailema, Anastacio Acosta, Moreira Macias, & Espinoza Toalombo, 2021, pág. 401).

2.2.1.5. Diagrama.

Un diagrama es una herramienta útil que emplea la representación gráfica de los procesos de forma ordenada, que ayuda al análisis de su entendimiento y a su vez obtener una visión de manera de la organización conforme a las relaciones que se unen entre cada actividad con la idea de obtener y cumplir un proceso (Sanchis Gisbert, 2020, pág. 1).

2.2.1.6. Diagrama de flujo.

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de las actividades a seguir en un proceso que conlleva una serie de procedimientos de manera secuencial, este flujo tiene la intención de cumplir con un objetivo e involucra algunos procedimientos externos a la unidad en la que se está empleado el flujograma. Por otro lado, tiene implementado representaciones simbólicas con figuras del procedimiento administrativo que se lleva a cabo, además, puede tener varias fases dependiendo de función (Escamilla Martinez & Álvarez Padón, 2019, pág. 16).

2.2.1.7. Características de un diagrama de flujo.

- Utiliza la simplificación, esto quiere decir que emplea ideas y concepto que se entiendan de manera sencilla sin recurrir a grandes textos con el objetivo de que todos los procedimientos sean comprendidos por los colaboradores.

- No se requiere de mucho tiempo, es preciso para que exista la eficiencia, solo se enfoque de los procedimientos puntuales, no obstante, dependerá del proceso con respecto nivel de responsabilidad y función.
- Es comprensible, con el uso de simbologías es fácil identificar las actividades que se deben realizar, con ello se evitara las confusiones (González, 2022).

2.2.1.8. Simbología.

Los diagramas conllevan símbolos para la representación gráfica de los procesos, a continuación, se presentará la simbología común según (Munch, 2014).

Tabla 4

Simbología de Diagrama de Flujo según Munch

Símbolo	Nombre	Concepto
	Inicio	Representa el inicio de la creación, pero también puede simbolizar un cambio o añadido si es el caso.
	Revisión	Cuando simboliza una revisión.
	Transporte o traslado	Representa el traslado de un lugar a otro.
	Espera o demora	Representa si algún proceso necesita la espera, puede referirse al

	Actividad	almacenamiento o una información transitoria. Indica una acción.
	Decisión	Determina una decisión.
	Almacenamiento	Almacenamiento de forma definitiva.

Nota. Adaptado del libro: Administración, gestión empresarial, enfoques y proceso administrativo del Autor (Munch, 2014).

(Munch, 2014) también menciona que existe la simbología ASME los cuales son:

Tabla 5

Simbología de Diagrama de Flujo ASME

Símbolo	Nombre
	Inicio
	Operación

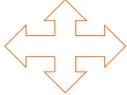
	Traslado
	Demora
	Decisión
	Documentos
	Entrada y salida de Información
	Corrección
	Final

Nota. Adaptado del libro: Administración, gestión empresarial, enfoques y proceso administrativo del Autor (Munch, 2014).

Por otro lado, puedo acotar también la simbología utilizada por la ISO que son utilizados para la Gestión de la Calidad Institucional, el cual tiene coincidencias con la simbología ASME.

Tabla 6
Simbología de Diagrama de Flujo ISO

Símbolo	Significado	Uso
	Operación	Indica las fases del proceso o procedimiento.
	Operación o Inspección	Indica supervisión durante los procesos o procedimientos.
	Inspección o Medición	Indica la verificación de calidad.
	Transporte o traslado	Indica el transporte de un documento hacia otras unidades.
	Entrada de bienes.	Productos o recursos que ingresan durante el proceso
	Almacenamiento	Ingreso de documentación o información dentro de un archivo.

	Decisión	Indica posibles procedimientos alternativos.
	Líneas de flujo	Conexión de las diferencias operaciones.
	Demora	Representa una demora en la continuidad de la operación.
	Conector	Enlaza los procedimientos de forma no consecutiva en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del proceso en otra página.

Nota. Adaptado de la Norma ISO.
Fuente. (Ruiz, 2022)

2.2.1.9. Calidad.

Algunos autores tienen diferentes conceptos sobre la calidad, por ejemplo, (Amaya Pingo, 2020) menciona que "es un elemento fundamental en cuanto a cubrir necesidades y satisfacer requerimientos y deseos de usuarios, quienes requieren de mejores condiciones de un producto, servicio, procesos y sistemas".

Según (Miranda Cruz, Chiriboga, Romero Flores, Tapia Hermida , & Fuentes Gavilánez, 2021), "la calidad se refiere a la adecuación según el valor que se le da a un producto y/o servicio con el fin de cumplir con las expectativas del cliente".

De acuerdo con Harrington (1990) citado de (Miranda Cruz, Chiriboga, Romero Flores, Tapia Hermida , & Fuentes Gavilánez, 2021) , "la calidad es el hecho de cumplir con

un alto nivel las características de lo ofertado teniendo en cuenta un precio justo y que sea conveniente con el cliente”.

2.2.1.10. Sistema de Gestión de Calidad.

Un sistema de gestión de calidad es una estructura de trabajo, la cual está documentada por medio de procedimientos eficientes e integrados, que contiene procesos tanto administrativos como competentes, el cual es una pieza clave para la coordinación de las funciones de los colaboradores y atribuyan en el mejor uso de la información de la entidad, asegurando una mejor relación con el cliente y contribuyendo con la disminución de los costes con respecto a la calidad. Por otro lado, los SGC introducen mejoras en las unidades de las organizaciones, no solo en un departamento, ya que un cambio directo de un procedimiento ayuda en la mejora de los que están vinculados en ellos, asegurando una efectividad total (Sanchez Lopez, 2019, pág. 26).

2.2.1.11. Norma ISO.

Es una federación, la cual el significado de sus siglas ISO son Organización Internacional de Normalización, la cual es un conjunto de organismos nacionales que se complementan en una global, estas normas técnicas internacionales influyen como un beneficio en el trato de los productos y servicios de una entidad, con ello adquieren eficiencia y rentabilidad, tienen una preparación que es efectuada por los comités técnicos de la organización. Cada entidad que tiene un interés en un tema va tener la representación de dicho comité correspondiente. No obstante, todas las organizaciones internacionales tanto privadas como públicas van a tener una relación con la ISO. Tienen representantes nacionales de normalización en América entre ellos están los países de Bolivia, Ecuador, Argentina, Colombia, Brasil, Estados Unidos, entre otros (ISO, 2015).

2.2.1.12. Generalidades.

El usar un sistema de gestión de calidad puede ser una opción muy conveniente por lo que aportaría un mejor desempeño en las actividades y fomentaría un desarrollo continuo para que la organización comience con sentar las bases de una entidad sostenible.

Entre los beneficios que aportaría el sistema de gestión de calidad son:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información (ISO, 2015).

2.2.1.13. Norma ISO 9001:2015.

La Norma ISO 9001:2015 es elaborada por la ISO (Organización Internacional de Normalización), este es un estándar para la calidad de los productos y servicios, utilizados tanto en entidades públicas y privadas ya sea en empresas de producción, comerciales, o Gobiernos. Esta norma está centrada en un sistema de gestión calidad la cual se enfoca en la mejora de los procesos de la organización teniendo en cuenta diferentes directrices y la implementación de normas para aumentar la efectividad de los procedimientos. La gestión de los procesos interrelacionados se debe tomar con mucho cuidado por lo que influyen en la eficiencia y eficacia de una organización la cual tienen un lineamiento hacia el logro de resultados. Los procesos deben ser sistemáticos para que puedan fluir con un mejor desempeño en las acciones de los colaboradores, por ello puede utilizarse sistemas como el ciclo PHVA que está dirigido en utilizar todas las oportunidades posibles y que, a su vez, prevengan riesgos (Gómez Martínez, 2019, pág. 12).

2.2.1.14. Beneficios.

Los beneficios de implementar un estándar como la Norma ISO 9001 pueden ser:

Mejoras en la administración y dirección del Organismo.

Crecimiento de la Productividad.

Aumento del grado de satisfacción.

Colaboradores motivados y mejora del entorno del entorno de trabajo.

Distinción empresarial con respecto a su imagen (Lopez Lemos, 2015).

2.2.1.15. Principios de la gestión de calidad.

La norma ISO 9001: 2015 se basa en los principios que son descritos desde la NORMA ISO 9000, los cuales se conforman por:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Compromiso de las personas.
- Enfoque a procesos.
- Mejora.
- Toma de decisiones basada en la evidencia.
- Gestión de las relaciones (ISO, 2015).

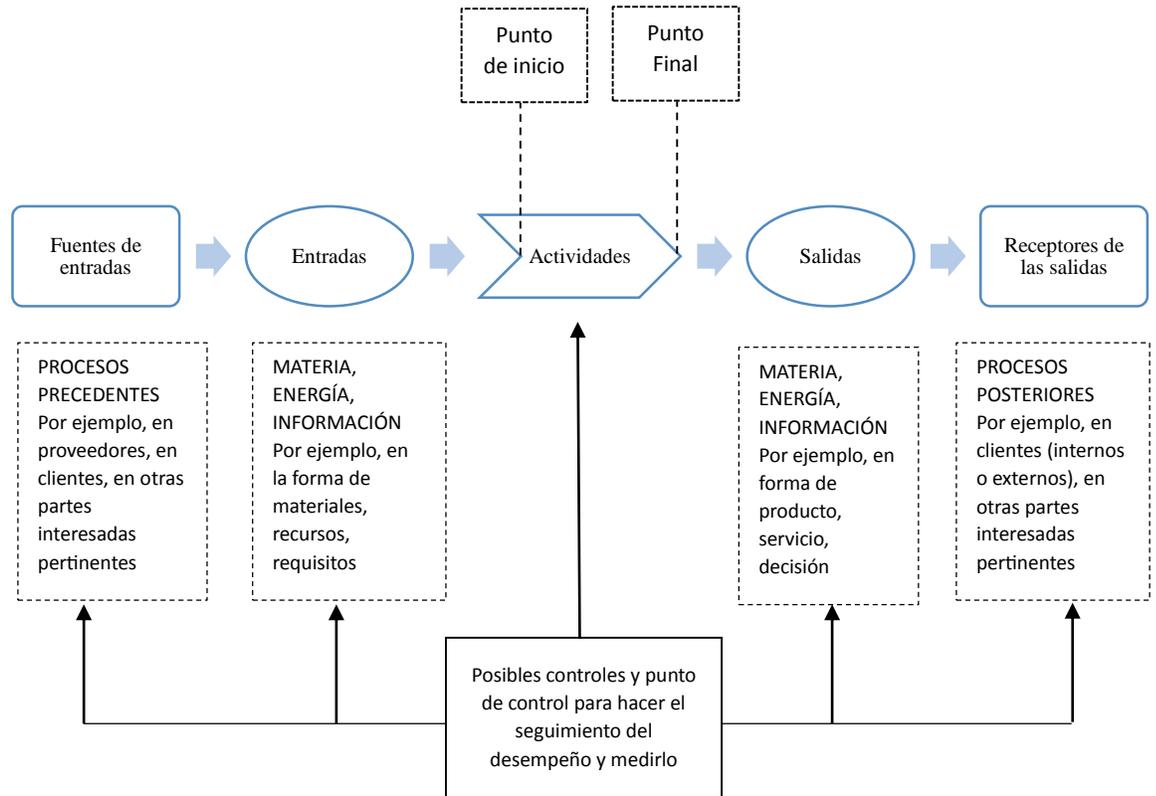
2.2.1.16. Enfoque en los procesos.

Los procesos implican una definición y designación correspondientes, es decir deben cumplir con un orden para poder alcanzar los resultados previstos por la organización, integrando las normas y políticas que correspondan con el trabajo. La gestión de dichos procesos puede ser vinculada con el ciclo PHVA para prevenir inconvenientes y por lo que está estrechamente unida con la obtención de resultados y aprovechamiento de oportunidades.

Por otro lado, la aplicación de este enfoque puede permitir una mejor comprensión en el cumplimiento de requisitos; Consideración de los procesos por medio de valor agregado; lograr un mejor desempeño; Mejoramiento de los procesos en base a una evaluación de la información (ISO, 2015).

Figura 1

Representación esquemática de los elementos de un proceso.



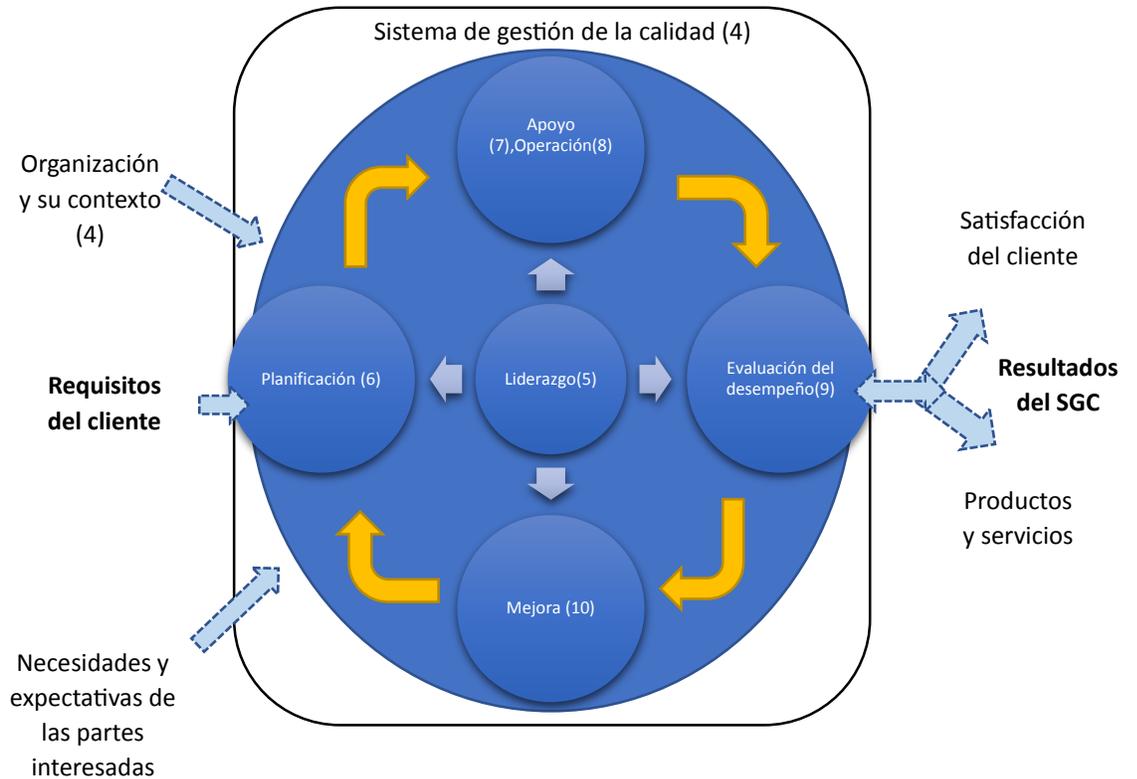
Nota. La figura representa la esquemática de un proceso y la intervención de elementos, los puntos que intervienen son de control por lo que son necesarios al momento de especificar un proceso. Tomado de (ISO, 2015).

2.2.1.17. Ciclo PHVA

El ciclo PHVA está adaptado según el estándar de la Norma ISO 9001:2015, la cual es aplicada a procesos y el sistema de gestión de calidad.

Figura 2

Estructura de la Norma ISO 9001:2015 con el ciclo PHVA.



Nota. Los números dentro de la Figura representan los puntos de la estructura de la Norma ISO 9001:2015. Tomado de (ISO, 2015).

Tabla 7

Significado del Ciclo PHVA

Termino	Significado
Planificar	Fijar objetivos para el sistema y sus procesos, identificando los recursos necesarios para producir resultados que cumplan con los requisitos y las políticas organizativas.
Hacer	Llevar a cabo la planificación.
Verificar	Verificar los procesos si cumplen con los establecido con respecto a los objetivos, requisitos, normas y políticas.
Actuar	Tomar decisiones para que se instauren acciones para el mejoramiento de los procesos, siempre y cuando sean necesarios.

Elaborado por: Gustavo Cuenca (2023)

Fuente: (ISO, 2015)

2.2.1.18. Estructura de la ISO 9001:2015

El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 tiene una estructura de alto nivel la cual se compone por 10 capítulos:

Tabla 8*Estructura de Alto Nivel de la Norma ISO 9001:2015*

No.	Cláusulas	Sub Cláusulas	Concepto
1	Objeto y campo de aplicación		Se especifica el objetivo de la norma, los requisitos son genéricos y son aplicables para todo tipo de organismos.
2	Referencias normativas		Se referencia a la Norma 9001:2015 Sistema de gestión de Calidad.
3	Términos y definiciones		Todo está referido a la Norma ISO 9001: 2015
4	Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	Se compone por el conocimiento de la entidad, donde hace alusión a todo a su entorno, el alcance, la estructura organizativa, factores principales y las cuestiones externas e internas.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos			
5	Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso 5.2 Política 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Esta cláusula está orientada en el Liderazgo, en quien es responsable sobre la dirección y control del sistema de gestión de calidad. También intervienen los compromisos que tienen que asumir tanto la dirección y los colaboradores con respecto a la calidad. Se establecen responsabilidades con respecto a los procesos.
6	Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Aquí se integran los métodos para prevenir los riesgos y planificación para

		6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	cumplir con los objetivos en relación a la calidad.
		6.3 Planificación de los cambios	
7	Apoyo	7.1 Recursos	Se centra en el apoyo necesario en correlación con el SGC, establece las bases para respaldar y fortalecer el funcionamiento, además se incluyen los recursos tanto humanos como de infraestructura. Por otro lado, también aborda la competencia, el ambiente, la comunicación tanto interna como externa, y la información documentada.
		7.2 Competencia	
		7.3 Toma de conciencia	
		7.4 Comunicación	
		7.5 Información Documentada	

8	Operación	8.1 Planificación y control operacional	En esta clausula se indican las bases de
		8.2 Requisitos para los productos y servicios	planificar los procesos operaciones, la relación
		8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	con el producto o servicio. La organización debe establecer un diseño
		8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	de la provisión de los resultados de los procesos, además, de tener un control
		8.5 Producción y provisión del servicio	adecuado de los procesos conforme a los requisitos
		8.6 Liberación de los productos y servicios	de la norma (se determinan y se ponen en
		8.7 Control de las salidas no conformes	desarrollo criterios de evaluación), se prevean riesgos con las salidas no conformes.
9	Evaluación de desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	La organización debe mantener una revisión constante con el apoyo de

		9.2 Auditoría interna	una evaluación de
		9.3 Revisión por la dirección	seguimiento, para la medición de las actividades si están cumpliendo con lo requerido.
10	Mejora	10.1 Generalidades	Se pueden implementar
		10.2 No conformidad y acción correctiva	mejoras si es necesario para poder aumentar la
		10.3 Mejora continua	satisfacción, y se identifican debilidades para encontrar una manera de solucionarlas, pero siempre hacia un rumbo de mejora continua.

Nota. Adaptado de Norma ISO 9001:2015

Fuente. (Gómez Martínez, 2019)

2.2.2. Procedimientos Administrativos y financieros.

2.2.2.1. Procedimientos

Según el Autor (Chiavenato, 1985), los procedimientos son una serie de pasos a seguir para cumplir con una tarea y con ello conseguir los objetivos establecidos, estos son detallados y no pueden utilizarlos cualquiera de los empleados, a menos de que su función este orientado en la tarea a la que corresponda. Por ello, la planeación es importante para estas acciones para tratar de evitar inconvenientes dentro de las operaciones de una entidad.

2.2.2.2. Procedimiento administrativo.

El procedimiento administrativo se refiere al conjunto de actos y diligencias que se llevan a cabo con el fin de emitir un acto administrativo. Este proceso implica una serie de pasos y acciones que las autoridades administrativas realizan para la toma de decisiones y la emisión de actos que afectan a los colaboradores o a la propia administración. (Cari, 2020)

2.2.2.3. Proceso administrativo.

De acuerdo con el autor (Fayol, 1916), menciona que el proceso administrativo está orientado en:

- Prever es escrutar el porvenir y confeccionar el programa de acción.
- Organizar es constituir el doble organismo, material y social, de la empresa.
- Mandar es dirigir el personal.
- Coordinar es ligar, unir y armonizar todos los actos y todos los esfuerzos.
- Controlar es vigilar para que todo suceda conforme a las reglas establecidas y a las órdenes dadas.

Su manera es algo técnica ya que menciona las fases específicas y que a la larga es una función que se reparte entre todo el personal.

Por otro lado, (Chiavenato, 1985) menciona que el proceso administrativo está constituido en 4 fases como lo son la planeación, organización, dirección y control, aquellas fases que fueron infundadas desde los Autores Fayol y Taylor. Considera que el proceso administrativo como un sistema para abordar las actividades conforme a la estrategia empresarial y que cada nivel organizacional debe estar encaminada al cumplimiento de objetivos establecidos.

2.2.2.4. Procedimientos financieros o contables.

2.2.2.5. Proceso contable

El proceso contable se compone de una serie de etapas que posibilitan la representación de las operaciones económicas en una organización por medio de estados financieros. Este procedimiento resulta fundamental para las actividades del día a día, ya que le proporciona la capacidad de análisis en términos financieros. Así, la entidad va en caminata a llevar a cabo proyecciones que, en muchos casos, previenen riesgos que podrían conducir a la desestabilidad financiera (CERTUS, 2019).

2.2.2.6. Gestión

Para (Ropa Carrión & Alama Flores, 2022), la gestión se presenta como una herramienta que abarca tanto conceptos teóricos de índole científica como aspectos técnicos relacionados con procesos, procedimientos, normativas y reglamentos. Este mando se emplea para abordar desafíos en el ámbito del comportamiento organizacional. Por otro lado, también se puede percibir como un arte y una ciencia que se ocupan de la utilización adecuada, beneficiosa y sistemática de todos los recursos de una empresa, en la cual se implica la dirección eficaz de un equipo de personas con el objetivo de alcanzar los objetivos de la organización

2.2.2.7. Eficiencia y Eficacia

De acuerdo con (Chiavenato, 1985), la eficiencia trata de una medida de acuerdo a la utilización de recursos en un proceso, alcanzando el objetivo cuidando de los recursos y tratando de utilizar lo menos posible. Por otra parte, la eficacia cumple con el objetivo

de manera normativa sin importar de los materiales o recursos se haya empleado en alguna tarea.

2.2.2.8. Efectividad.

(Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018) mencionan que la efectividad se refiere a la capacidad de lograr resultados positivos y significativos en la consecución de objetivos o en la resolución de problemas, y en el ámbito organizacional, implica la capacidad de generar un impacto favorable en la situación abordada, asegurando que los esfuerzos y recursos invertidos conduzcan a resultados exitosos. Por lo tanto, la efectividad es el completo de eficiencia como eficacia, porque se destaca en la importancia de obtener resultados concretos y beneficiosos.

2.3. Marco Conceptual.

2.3.1. Calidad.

La calidad se ha definido como la capacidad de un objeto o servicio en un punto de la satisfacción que va obtener un cliente o usuario directo, tiene requisitos y especificaciones que lo convierten en un bien que representa una organización con una gestión productiva y mejora continua (Murrieta Saavedra, 2019).

2.3.2. Sistema de gestión de calidad.

Un sistema de gestión de calidad es un conjunto de procesos, procedimientos y responsabilidades lo cual forma una estructura que ayuda a una entidad a tener una base fuerte en cuestión de el desarrollo de actividades, para cumplir con la gestión de calidad efectiva (Murrieta Saavedra, 2019).

2.3.3. Norma ISO.

La Norma ISO son estándares orientados a la gestión empresarial, estas normativas son emitidas desde una organización internacional de normalización, con ello buscan la mejora continua y la eficiencia en la gestión de la calidad, y con ello evitar la continuidad de falencias que se puedan ocasionar en el desarrollo de actividades (ISO, 2015).

2.3.4. Proveeduría de bienes

La proveeduría de bienes se refiere a la función encargada de gestionar la adquisición, almacenamiento y distribución de los bienes necesarios para el funcionamiento de una organización. La proveeduría de bienes desempeña un papel crucial en garantizar un flujo eficiente de materiales y recursos para satisfacer las necesidades operativas y

estratégicas de la entidad. Su gestión efectiva contribuye a la optimización de costos y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.3.5. Control Interno

El control interno se refiere a los procesos, políticas, procedimientos y estructuras implementados por una organización para salvaguardar sus activos, asegurar la integridad de la información financiera, promover la eficiencia operativa y fomentar el cumplimiento de las leyes y regulaciones. Este sistema busca prevenir y detectar fraudes, errores y malas prácticas, además de facilitar la consecución de metas y objetivos organizacionales.

2.3.6. Actividades

Las actividades en el contexto laboral se refieren a las tareas y funciones que los empleados y equipos realizan para llevar a cabo las operaciones y alcanzar los objetivos de una organización. Estas pueden abarcar una amplia gama de áreas, como administración, finanzas, recursos humanos, producción, ventas, entre otras.

2.3.7. Supervisión de bienes.

La supervisión de bienes se refiere al proceso de control y gestión de los activos y recursos materiales de una organización. En el contexto de procedimientos administrativos y financieros, la supervisión de bienes implica la vigilancia y coordinación de las actividades relacionadas con la adquisición, almacenamiento, distribución y control de los bienes físicos de la entidad. Esto puede incluir la gestión de inventarios, la supervisión de la cadena de suministro, la implementación de políticas para el uso eficiente de los recursos, y la garantía de que los bienes estén disponibles cuando se necesiten.

2.3.8. Recepción de bienes

La recepción de bienes y recursos es el proceso de recibir y aceptar activos, suministros o cualquier tipo de recursos que son destinados para el uso o beneficio de una organización, empresa o entidad. Este proceso implica la verificación de la entrega conforme a las especificaciones y cantidades acordadas, así como su registro adecuado en los registros contables y de inventario. La recepción de bienes y recursos es una parte esencial de la gestión logística y administrativa, garantizando que la organización cuente con los insumos necesarios para llevar a cabo sus operaciones de manera eficiente y efectiva.

2.4. Marco Legal.

Con respecto a la fundamentación legal, el proyecto de investigación está basado en:

2.4.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.

Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.
2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.
3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.

En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

Numeral 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

Literal 13. Conservar el patrimonio cultural y natural del país, y cuidar y mantener los bienes públicos.

Art. 225.- El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.

2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados la prestación de servicios públicos.

Art. 233.- Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por omisiones, y serán responsable administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos. Las servidoras o servidores públicos y los delegados o representantes a los cuerpos colegiados a las instituciones del Estado, estarán sujetos a las sanciones establecidas por delitos de peculado, cohecho, concusión y enriquecimiento ilícito. La acción para perseguirlos y las penas correspondientes serán imprescriptibles y en estos casos, los juicios se iniciarán y continuarán incluso en ausencia de las personas acusadas. Estas normas también se aplicarán a quienes participen en estos delitos, aun cuando no tengan las calidades antes señaladas. Las personas contra quienes exista sentencia condenatoria ejecutoriada por los delitos de peculado, enriquecimiento ilícito, concusión, cohecho, tráfico de influencias, oferta de realizar tráfico de influencias, y testaferrismo; así como, lavado de activos, asociación ilícita, y delincuencia organizada relacionados con actos de corrupción; estarán impedidos para ser candidatos a cargos de elección popular, para contratar con el Estado, para desempeñar empleos o cargos públicos y perderán sus derechos de participación establecidos en la presente Constitución.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 297.- Todo programa financiado con recursos públicos tendrá objetivos, metas y un plazo predeterminado para ser evaluado, en el marco de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo. Las instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes

o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de transparencia, rendición de cuentas y control público (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

2.4.2. CÓDIGO ORGÁNICO ORGANIZACIÓN TERRITORIAL AUTONOMÍA DESCENTRALIZACIÓN.

Del Título VI

Recursos Financieros De Los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Capítulo I

Normas Generales

Art. 164.- Criterios.- Las finanzas públicas en todos los niveles de gobierno, se conducirán de forma sostenible, responsable y transparente a fin de alcanzar el buen vivir de la población, procurando la estabilidad económica. Los gobiernos autónomos descentralizados observarán reglas fiscales sobre el manejo de los recursos públicos, de endeudamiento y de la cooperación, de acuerdo con la ley que regule las finanzas públicas e incorporarán procedimientos eficaces que garanticen la rendición de cuentas ante la ciudadanía sobre el uso y manejo de los recursos financieros.

Del Capítulo VII

Actividad Jurídica de las Administraciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y de los Procedimientos Administrativos

Sección Primera

Actividad Jurídica

Art. 364.- Potestad ejecutiva.- Los ejecutivos de los gobiernos autónomos descentralizados podrán dictar o ejecutar, para el cumplimiento de sus fines, actos administrativos, actos de simple administración, contratos administrativos y hechos administrativos. Se entenderá por acto administrativo toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma directa. Por actos de simple administración se entenderán aquellos actos jurídicos de la administración pública que no crean, modifican ni

extinguen derechos subjetivos. Los contratos administrativos son aquellas declaraciones bilaterales de voluntad alcanzadas entre un ente estatal o no estatal en ejercicio de una función administrativa y un particular u otro ente público. Los hechos administrativos son aquellas actividades materiales traducidas en operaciones técnicas o actuaciones físicas ejecutadas en ejercicio de una función administrativa, productora de efectos jurídicos ya sea que medie o no una decisión o un acto administrativo.

Sección Tercera

Cuidado e Inventario de bienes.

Art. 425.- Conservación de bienes. - Es obligación de los gobiernos autónomos descentralizados velar por la conservación de los bienes de propiedad de cada gobierno y por su más provechosa aplicación a los objetos a que están destinados, ajustándose a las disposiciones de este Código.

Art. 426.- Inventario. - Cada gobierno autónomo descentralizado llevará un inventario actualizado de todos los bienes valorizados del dominio privado y de los afectados al servicio público que sean susceptibles de valorización. Los catastros de estos bienes se actualizarán anualmente (COOTAD, 2010).

2.4.3. NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO.

401-03 Supervisión

Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno. La supervisión de los procesos y operaciones se los realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico; comprobar la calidad de sus productos y servicios y el cumplimiento de los objetivos de la institución. Permitirá además, determinar oportunamente si las acciones existentes son apropiadas o no y proponer cambios con

la finalidad de obtener mayor eficiencia y eficacia en las operaciones y contribuir a la mejora continua de los procesos de la entidad.

402-03 Control previo al devengado

Previa a la aceptación de una obligación, o al reconocimiento de un derecho, como resultado de la recepción de bienes, servicios u obras, la venta de bienes o servicios u otros conceptos de ingresos, las servidoras y servidores encargados del control verificarán:

1. Que la obligación o deuda sea veraz y corresponda a una transacción financiera que haya reunido los requisitos exigidos en la fase del control previo, que se haya registrado contablemente y contenga la autorización respectiva, así como mantenga su razonabilidad y exactitud aritmética.
2. Que los bienes o servicios recibidos guarden conformidad plena con la calidad y cantidad descritas o detalladas en la factura o en el contrato, en el ingreso a bodega o en el acta de recepción e informe técnico legalizados y que evidencien la obligación o deuda correspondiente.
3. Que la transacción no varíe con respecto a la propiedad, legalidad y conformidad con el presupuesto, establecidos al momento del control previo al compromiso efectuado.
4. Diagnóstico y evaluación preliminar de la planificación y programación de los presupuestos de ingresos.
5. La existencia de documentación debidamente clasificada y archivada que respalde los ingresos.
6. La corrección y legalidad aplicadas en los aspectos formales y metodológicos del ingreso
7. La sujeción del hecho económico que genera el ingreso a las normas que rigen su proceso.

Del 405 Administración Financiera - CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL

405-07 Formularios y documentos

Las entidades públicas y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, emitirán procedimientos que aseguren que las operaciones y actos

administrativos cuenten con la documentación sustentatoria totalmente legalizada que los respalde, para su verificación posterior.

En el diseño se definirá el contenido y utilización de cada formulario, se limitará el número de ejemplares (original y copias) al estrictamente necesario y se restringirán las firmas de aprobación y conformidad a las imprescindibles para su procesamiento.

Los formularios utilizados para el manejo de recursos materiales o financieros y los que respalden otras operaciones importantes de carácter técnico o administrativo serán preimpresos y prenumerados. Si los documentos se obtuvieren por procesos automatizados, esta numeración podrá generarse automáticamente a través del computador, siempre que el sistema impida la utilización del mismo número en más de un formulario. Los documentos prenumerados serán utilizados en orden correlativo y cronológico, lo cual posibilita un adecuado control.

La autoridad correspondiente designará una persona para la revisión periódica de la secuencia numérica, el uso correcto de los formularios numerados y la investigación de los documentos faltantes. En el caso de errores en la emisión de los documentos, éstos se salvarán emitiendo uno nuevo. Si el formulario numerado, es erróneo, será anulado y archivado el original y las copias respetando su secuencia numérica.

Del 406 Administración financiera - ADMINISTRACION DE BIENES

406-01 Unidad de Administración de Bienes

Toda entidad u organismo del sector público, cuando el caso lo amerite, estructurará una unidad encargada de la administración de bienes. La máxima autoridad a través de la Unidad de Administración de Bienes, instrumentará los procesos a seguir en la planificación, provisión, custodia, utilización, traspaso, préstamo, enajenación, baja, conservación y mantenimiento, medidas de protección y seguridad, así como el control de los diferentes bienes, muebles e inmuebles, propiedad de cada entidad u organismo del sector público y de implantar un adecuado sistema de control interno para su correcta administración.

406-04 Almacenamiento y distribución

Los bienes que adquiera la entidad ingresarán físicamente a través de almacén o bodega, antes de ser utilizados, aun cuando la naturaleza física de los mismos requiera su ubicación directa en el lugar o dependencia que lo solicita, lo cual ayudará a mantener un control eficiente de los bienes adquiridos.

Los ambientes asignados para el funcionamiento de los almacenes o bodegas, estarán adecuadamente ubicados, contarán con instalaciones seguras y tendrán el espacio físico necesario.

El Guardalmacén o Bodeguero tiene la responsabilidad de acreditar con documentos, su conformidad con los bienes que ingresan, debiendo verificar si se ajustan a los requerimientos y especificaciones técnicas solicitadas por las dependencias de la institución, así como de los bienes que egresan.

Si en la recepción se encontraren novedades, no se recibirán los bienes y se comunicará inmediatamente a la máxima autoridad o al servidor delegado para el efecto; dichos bienes no serán recibidos hasta que cumplan con los requerimientos institucionales.

Los directivos establecerán un sistema apropiado para la conservación, seguridad, manejo y control de los bienes almacenados.

Para el control de los bienes se establecerá un sistema adecuado de registro permanente, debiendo incluirse registros auxiliares individualizados o por grupos de bienes de iguales características. Sólo las personas que laboran en el almacén o bodega tendrán acceso a las instalaciones.

Existen bienes que, por sus características especiales, deben ser almacenados en otras instalaciones o enviados directamente a los encargados de su utilización. En estos casos, el encargado de almacén efectuará la verificación directa y la tramitación de la documentación correspondiente. (Contraloría General del Estado, 2009)

2.4.4. REGLAMENTO ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE BIENES DEL SECTOR PÚBLICO.

CAPÍTULO II

RESPONSABLES

Art. 9.- Máxima autoridad. - La máxima autoridad, o su delegado orientará, dirigirá y emitirá disposiciones, políticas, manuales internos respecto del ingreso, administración y disposición final de bienes e inventarios.

Art. 18.- Designación del Custodio Administrativo. - El titular de cada área de las entidades u organismos comprendidos en el artículo 1 del presente Reglamento, designará al/los Custodio/s Administrativo/s, según la cantidad de bienes e inventarios de propiedad de la entidad u organismo y/o frecuencia de adquisición de los mismos, para efectuar las funciones de recepción, ingreso, distribución, control y custodia de los bienes y/o inventarios.

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES COMUNES PARA TODOS LOS BIENES E INVENTARIOS

Sección I

Actos de Administración de los Bienes e Inventarios

Art. 35.- Registros administrativos y contables. - Los ingresos y egresos de bienes o inventarios dispondrán de registros administrativos y contables, conforme lo establecen las disposiciones emitidas por el órgano rector de las finanzas públicas, las Normas de Control Interno y el presente Reglamento expedidos por la Contraloría General del Estado. (Contraloría General del Estado , 2020)

2.5. Marco Georreferencial.

Ubicación.

El Proyecto de Investigación se efectuará en la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveeduría en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Huaquillas, ubicado en la Av. Tnte. Cordovez y Calle Santa Rosa.

País: Ecuador.

Provincia: El Oro.

Cantón: Huaquillas

Figura 3

Ubicación Georreferencial del Municipio de Cantón Huaquillas.



Fuente: Tomado de Google Maps 2023

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en el proyecto de investigación ha sido la adecuada enfocada en la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Huaquillas, seleccionando los mejores métodos, técnicas y prácticas para realizar una indagación efectiva.

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación corresponde a tres tipos, tanto la bibliográfica, campo y descriptiva.

3.1.1. Bibliográfica.

Se hizo uso de la información teórica, científica y fundamentos que serán primordiales al momento de guiarnos en cuanto a la aplicación de un manual de procesos, por ello, la utilización de libros, revistas científicas, investigaciones, tesis verificadas y referencias de la Web.

3.1.2. Campo.

La interacción dentro del GAD Huaquillas en la Unidad de control de bienes, bodega y proveduría, es parte clave para poder identificar los problemas y debilidades que puedan torpecer en la realización de actividades, por lo tanto, la recolección de datos es muy importante para desarrollar una investigación integral.

3.1.3. Descriptiva.

Me permitió analizar e interpretar la información brindada por la Entidad Pública, es otro de los pilares de la investigación, ya que nos puede ofrecer aspectos relevantes en cuanto a los procesos que se llevan a cabo en la Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveduría, la información se debe mantener de forma clara y especificada para tener una visión acerca del diseño del manual de procesos.

3.2. Enfoque de la Investigación

La investigación tiene dos enfoques, que complementados se podrá obtener información valiosa para el desarrollo del proyecto y resolver los problemas que le afectan a la Unidad correspondiente. El primero de los enfoques es el **cuantitativo**, consiste en la obtención de información de forma detallada y específica acerca del trabajo de la Unidad tomada a investigación, que se obtendrá por medio de las encuestas. Por otro lado, el enfoque **cuantitativo** nos dará un acercamiento de los datos descriptivos que obtengamos de los colaboradores de Unidad de control de bienes, bodega y proveeduría por medio de las entrevistas y la observación.

3.3. Métodos de Investigación

De los métodos empleados en la investigación es el **deductivo**, puesto que ayudo a entender de manera general cuales podrían ser las posibles soluciones por medio de la información recolectada en diferentes medios, a medida que se indaga más en la situación de la gestión, que permita fundamentar la hipótesis de la Investigación.

El método **inductivo** favoreció en el razonamiento lógico con respecto a la identificación de elementos clave para relacionarlos con la situación de la Unidad y complementar, de tal manera que se llegue a un punto donde se busque las mejores alternativas para mejorar los procedimientos administrativos y financieros.

El método **analítico** me permitió tener una visión sobre la naturaleza del entorno de estudio, interactuando mediante el uso de la observación identificando cada uno de los elementos que los componen para después realizar un análisis sobre las causas y efectos, para comprender el comportamiento y facilitar la indagación con respecto a la relación que tienen los colaboradores con el problema, separando parte por parte para entender sus analogías.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Fuentes Primarias:

Entrevista. – La utilización de la entrevista permitió obtener información con respecto a los procesos que efectúa el jefe de la Unidad y la interacción de los directivos (Dirección Administrativa y financiera) con relación a la unidad investigada.

Encuesta. – El uso de la encuesta permitió conocer respecto a las actividades y funciones de los procedimientos tanto administrativos y financieros.

3.5. Universo, Población y Muestra

El universo de la investigación se conforma por el Gad Municipal Huaquillas, La población está enfocada en el departamento Administrativo. Por ello el tamaño de la muestra está determinado por los colaboradores de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveeduría, los cuales están conformados por 3 funcionarios de la respectiva unidad. En este caso, para la muestra al ser una parte reducida y para conocer sobre el funcionamiento de los procedimientos realizados en la unidad tomada a Investigación, la muestra estimada estaría constituida de la siguiente manera:

Tabla 9

Tamaño de la Muestra

Unidad perteneciente a la Dirección Administrativa	Cantidad		Muestra
	Género	Género	
	Femenino	Masculino	
Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveeduría	2	1	3
Total			3

Fuente: Nomina jefes y directores GAD Huaquillas 2023

3.6. Procesamiento de la Información

En el siguiente capítulo se procesará la información recolectada mediante los instrumentos de recolección de datos utilizados, para su debido análisis e interpretación de los resultados.

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A través de la metodología investigativa empleada, se ha realizado la respectiva recopilación de datos, con ello vamos a poder analizar, interpretar y discutir sobre los resultados obtenidos para poder conocer los inconvenientes que enfrenta la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría de la institución.

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Al culminar con la obtención de los datos obtenidos por medio de las encuestas y entrevistas se procedió a ordenar, compilar y analizar.

El procesamiento de los datos obtenidos por medio de las encuestas se realizó con el software del programa de Microsoft Office Excel, en el cual se ha hecho la tabulación de los distintos resultados obtenidos de cada pregunta de manera ordenada según el orden de las preguntas, con esto se obtuvo una base datos importante para la investigación, por otro lado, hacer énfasis que las encuestas fueron de manera presencial y se optó por una encuesta mixta en la cual se utilizó preguntas abiertas y cerradas. Cada una de una de las preguntas serán presentadas por medio de cuadros con filas y columnas con las diferentes opciones de cada una de las preguntas, incluyendo el total de opciones escogidas y el porcentaje de cada ítem. Al final del cuadro se presentará la gráfica que proporcionará de manera visual una mayor comprensión de los resultados y por último el análisis e interpretación de la pregunta. Revisar ANEXO (4) para revisar modelo de encuesta.

También se utilizó otro instrumento, como la entrevista para recolectar información, con a fin de conocer la interacción de los directores del área administrativa y financiera en la UCBBP, también, se realizó la entrevista al jefe correspondiente de la unidad investigada. Revisar ANEXO (5) para revisar modelo de entrevista.

Resultados de la aplicación de la Entrevista.

Tabla 10

Resultados de la Entrevista al Jefe de la UCBBP del GAD Huaquillas.

ENTREVISTA AL JEFE DE LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA DEL GAD HUAQUILLAS.		
Entrevistado:	Ing. Doménica Daleska Torres Arellano	
Cargo:	Jefe de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveeduría.	
Objetivo:	Recopilar información para la realización de un proyecto de investigación correspondiente a la Carrera de Contabilidad y Auditoría.	
N°	Pregunta	Respuesta
1	¿La UCBBP cuenta con un manual de procesos para el cumplimiento de las actividades?	No por el momento.
2	¿Considera importante la creación de un manual de procesos?	Si, considero que es una herramienta muy esencial.
3	¿Cuáles son las actividades administrativas y financieras que usted realiza en la UCBBP?	Las actividades administrativas que realizo son la revisión de solicitudes de bienes y recursos, legalizar documentos y certificados referente a los bienes, ponerme en contacto con los distribuidores para coordinar día de

recepción de bienes, en cuanto a actividades financieras realizo informes de ingresos y egresos, revisar el inventario disponible, revisar si los documentos mercantiles como facturas, certificados del Sri de los distribuidores y documentación adicional para verificar si están cumpliendo con lo establecido en la contratación pública, además tengo a mi cargo la adquisición de combustible en el cual tengo la responsabilidad hacer un estudio de mercado y financiero en cuanto a los valores de combustibles.

- 4 ¿Las actividades que efectúan en el transcurso de las funciones de la UCBBP contribuyen al cumplimiento de objetivos? Si.
- 5 ¿Conoce usted sobre el sistema de gestión de calidad de la Norma ISO:9001? Conozco sobre la existencia de las normas ISO, pero no específicamente de aquella.
- 6 ¿Qué procesos se realizan dentro de la UCBBP? Los procesos que se realizan aquí en mi unidad correspondiente son primero la Adquisición de bienes de forma interna
-

-
- y tenemos que tener conocimiento del proceso de las demás unidades que requieran porque mediante ese proceso se obtienen documentos que son importantes para ingreso de bienes. Otro proceso es la recepción de bienes que viene a hacer un proceso posterior al antes mencionado. Proceso de entrega de bienes que se realiza a la unidad requirente la cual va hacia el responsable requirente, Constataciones físicas, Cambio de Custodios, Baja de bienes, Donaciones, Compra de Combustible, Inventario de bienes.
- 7** ¿Conoce usted los procesos adecuados del control y manejo de los bienes de acuerdo a la normativa vigente?
- Utilizo el Reglamento de Administración y control de Bienes, por otro lado, las normas de control interno también son esenciales para efectuar un buen control en las actividades de este tipo.
- 8** ¿Cree que se desarrollan de manera eficaz las actividades dentro de la UCBBP?
- Por el momento sí, ya que recientemente hemos ingresado como funcionarios de una nueva administración, pero hay procesos que aún nos toma con un poco de dificultad.
- 9** ¿Cree usted que existe un eficiente manejo de los
- Si.**
-

bienes y recursos en la UCBBP?

- 10** ¿Considera que la implementación de un manual de procesos mejorara los procedimientos administrativos y financieros en las funciones de la UCBBP? Si, considero que sería de mucha ayuda un manual de procesos para la mejora de procedimiento dentro de mi unidad correspondiente.

Nota. Entrevista concedida por Ing. Doménica Daleska Torres Arellano- Jefe Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría.

Fuente: Entrevistas aplicadas a los directores de los departamentos administrativo y financiero y al jefe de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Huaquillas.

Elaborado por: Gustavo Cuenca

Tabla 11

Resultados de la Entrevista al Director del Departamento Administrativo del GAD Huaquillas.

ENTREVISTA AL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO

ADMINISTRATIVO

DEL GAD HUAQUILLAS.

Entrevistado:	Abog. Ritter Suquilanda Túquez
Cargo:	Director del Departamento Administrativo

Objetivo: Recopilar información para la realización de un proyecto de investigación correspondiente a la Carrera de Contabilidad y Auditoría.

N°	Pregunta	Respuesta
1	¿La UCBBP cuenta con un manual de procesos para el cumplimiento de las actividades?	No
2	¿Considera importante la creación de un manual de procesos?	Si, por supuesto.
3	¿Cuáles son las actividades administrativas y financieras que usted realiza en la UCBBP?	Las actividades administrativas que efectuó en calidad como director administrativo es Procesos de contratación, verificación de documentos, atención a los usuarios tanto internos como externos, por otro lado, en el ámbito financiero revisar monto de facturas, autorización de bienes, revisar contratos de arrendamientos.
4	¿Las actividades que efectúan en el transcurso de las funciones de la	Si, cien por ciento.

UCBBP contribuyen al cumplimiento de objetivos?

- 5 ¿Conoce usted sobre el sistema de gestión de calidad de la Norma ISO:9001? Tengo Teoría y noción sobre dicha norma, pero no se la he puesto en práctica.
- 6 ¿Qué procesos se realizan dentro de la UCBBP? Procesos de ingresos de bienes, inventarios, actas de entrega, suministración de bienes, custodian bienes, informe de actividades.
- 7 ¿Conoce usted los procesos adecuados del control y manejo de los bienes de acuerdo a la normativa vigente? Si por supuesto, en el caso de los bienes tengo conocimiento del Reglamento de Administración y control de Bienes, además tengo noción de normas de control interno que son esenciales para efectuar un buen control dentro de una organización.
- 8 ¿Cree que se desarrollan de manera eficaz las actividades dentro de la UCBBP? **Si.**

-
- 9 ¿Cree usted que existe un **Si.**
 eficiente manejo de los
 bienes y recursos en la
 UCBBP?
- 10 ¿Considera que la **Si, por supuesto.**
 implementación de un
 manual de procesos
 mejorara los
 procedimientos
 administrativos y
 financieros en las
 funciones de la UCBBP?

Nota. *Entrevista concedida por el Abog. Ritter Suquilanda Túquez- Director Administrativo*

Fuente: *Entrevistas aplicadas a los directores de los departamentos administrativo y financiero y al jefe de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Huaquillas.*

Elaborado por: *Gustavo Cuenca*

Tabla 12

Resultados de la Entrevista al Director del Departamento Financiero del GAD Huaquillas.

**ENTREVISTA AL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DEL
GAD HUAQUILLAS.**

Entrevistado:	Ing. Jorge Alberto Raymundi Alvarado	
Cargo:	Director de Departamento Financiero	
Objetivo:	Recopilar información para la realización de un proyecto de investigación correspondiente a la Carrera de Contabilidad y Auditoría.	

N°	Pregunta	Respuesta
1	¿La UCBBP cuenta con un manual de procesos para el cumplimiento de las actividades?	No.
2	¿Considera importante la creación de un manual de procesos?	Si.
3	¿Cuáles son las actividades administrativas y financieras que usted realiza en la UCBBP?	Compruebo y autorizo la certificación presupuestaria para las compras, adquisición de bienes, revisión de pagos de las compras y en lo que respecta a mi departamento

la custodia de bienes y solicitudes de control de control de bienes.

- 4 ¿Las actividades que efectúan en el transcurso de las funciones de la UCBBP contribuyen al cumplimiento de objetivos? Si, por supuesto son esenciales para el funcionamiento del GAD.
- 5 ¿Conoce usted sobre el sistema de gestión de calidad de la Norma ISO:9001? Si tengo noción sobre dicha norma, pero no la he aplicado.
- 6 ¿Qué procesos se realizan dentro de la UCBBP? Procesos de ingresos de bienes, inventarios, actas de entrega, suministración de bienes, custodio de bienes.
- 7 ¿Conoce usted los procesos adecuados del control y manejo de los bienes de acuerdo a la normativa vigente? Tengo conocimiento del Reglamento de Administración y control de Bienes, además tengo noción de procedimiento apropiados por medio de las normas de control interno que son esenciales para efectuar un buen control dentro de una organización.
-

-
- 8 ¿Cree que se desarrollan de manera eficaz las actividades dentro de la UCBBP? Si.
- 9 ¿Cree usted que existe un eficiente manejo de los bienes y recursos en la UCBBP? Si.
- 10 ¿Considera que la implementación de un manual de procesos mejorara los procedimientos administrativos y financieros en las funciones de la UCBBP? Si, efectivamente.

Nota. *Entrevista concedida por el Ing. Jorge Alberto Raymundi Alvarado- Director Financiero.*

Fuente: *Entrevistas aplicadas a los directores de los departamentos administrativo y financiero y al jefe de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Huaquillas.*

Elaborado por: *Gustavo Cuenca*

Resultados de la aplicación de la Encuesta.

Pregunta 1. ¿Cuenta usted con un manual de procesos para sus actividades en la UCBBP?

Tabla 13

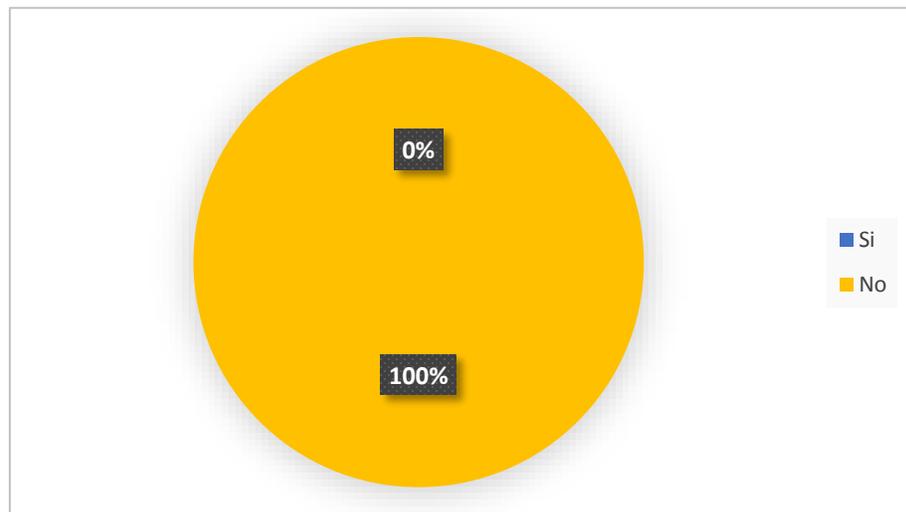
Manual de procesos para actividades en la UCBBP.

OPCIONES	Xi	F1
Si	0	0%
No	3	100%
TOTAL	3	100%

Nota: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Figura 4

Manual de procesos para actividades en la UCBBP.



Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Análisis e interpretación:

El 100% de los encuestados han respondido que no cuentan con un manual de procesos para el control de bienes y recursos. Todos los encuestados manifiestan que la UCBBP no cuentan actualmente con un manual de procesos para la realización de sus actividades que realizan en dicha unidad, por lo que se puede comprobar la inexistencia de un documento que pueda ser utilizado para guiarse en la correcta consecución de las actividades que ejecutan.

Pregunta 2. ¿Con base a que usted realiza los procedimientos tanto administrativos como financieros en la UCBBP?

Tabla 14

Herramienta de procesos administrativos y financieros en la UCBBP.

Pregunta Abierta	
Respuestas	Estatuto Estatuto Me guio de las normas de control interno
TOTAL	3

Nota: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveeduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Análisis e interpretación.

En esta pregunta los colaboradores de la UCBBP nos manifiestan en base a que documento de apoyo realizan los procedimientos tanto administrativos y financieros. Con esto podemos entender que no todos se basan en un solo documento, sino que hay diferencias entre los funcionarios en cual especifican el uso de un estatuto orgánico de la institución y normas de control interno que son emitidas por el gobierno.

Pregunta 3. ¿Cuáles son las actividades administrativas y financieras que usted realiza en la UCBBP?

Tabla 15

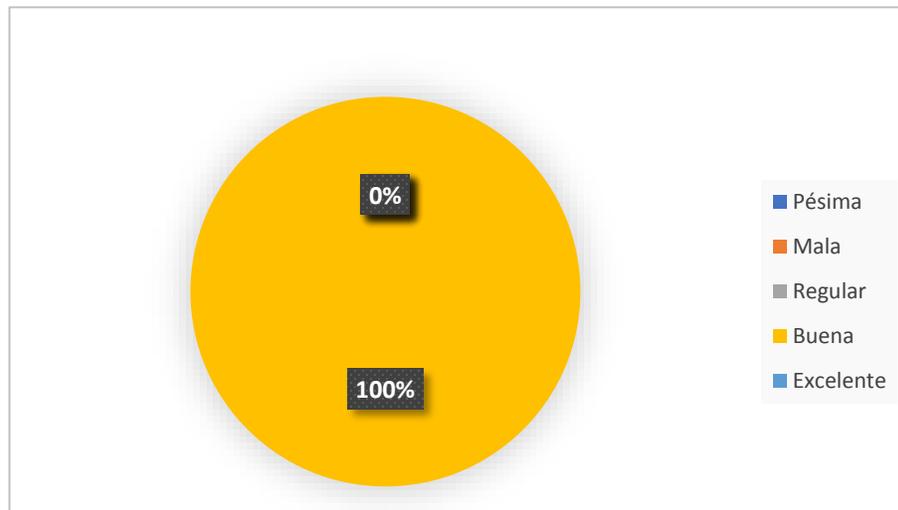
Eficacia de los procedimientos de la UCBBP actuales.

OPCIONES	Xi	f1
Pésima	0	0%
Mala	0	0%
Regular	0	0%
Buena	3	100%
Excelente	0	0%
TOTAL	3	100%

Nota: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Figura 5

Eficacia de los procedimientos de la UCBBP actuales.



Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Análisis e interpretación.

El 100 % de los encuestados consideran que la eficacia de los procedimientos es buena, pero hay que tener en cuenta que no la califican en un marco excelente y que es notable la necesidad de mejorar el rendimiento de los procedimientos tanto administrativos y financieros, de acuerdo a la normativa y herramientas actuales vigentes enfocadas en la calidad de cada uno de los procesos que concierne a la UCBBP.

Pregunta 4. ¿Cómo calificaría usted la eficiencia del manejo de los bienes y recursos por parte de la UCBBP?

Tabla 16

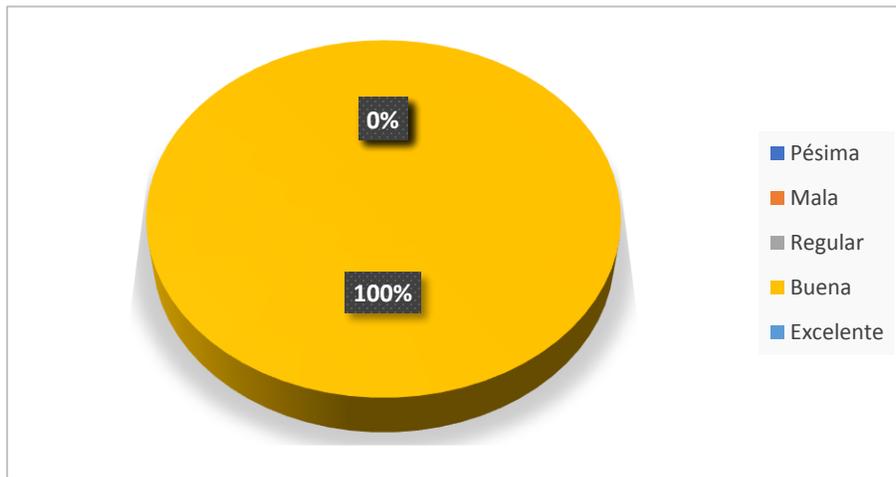
Calificación de la eficiencia del manejo de los bienes y recursos en la UCBBP.

OPCIONES	Xi	f1
Pésima	0	0%
Mala	0	0%
Regular	0	0%
Buena	3	100%
Excelente	0	0%
TOTAL	3	100%

Nota: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Figura 6

Calificación de la eficiencia del manejo de los bienes y recursos en la UCBBP.



Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Análisis e interpretación.

El 100 % de los encuestados consideran que el manejo de los bienes y recursos en el marco de la eficiencia es buena, pero se infiere que no es excelente por la respuesta de la totalidad de los colaboradores y que se debe aplicar mejoras en el uso de los bienes y recursos de la UCBBP para que cumplan con una eficiencia excelente.

Pregunta 5. ¿Considera que las actividades administrativas y financieras que realizan en la UCBBP son las adecuadas?

Tabla 17

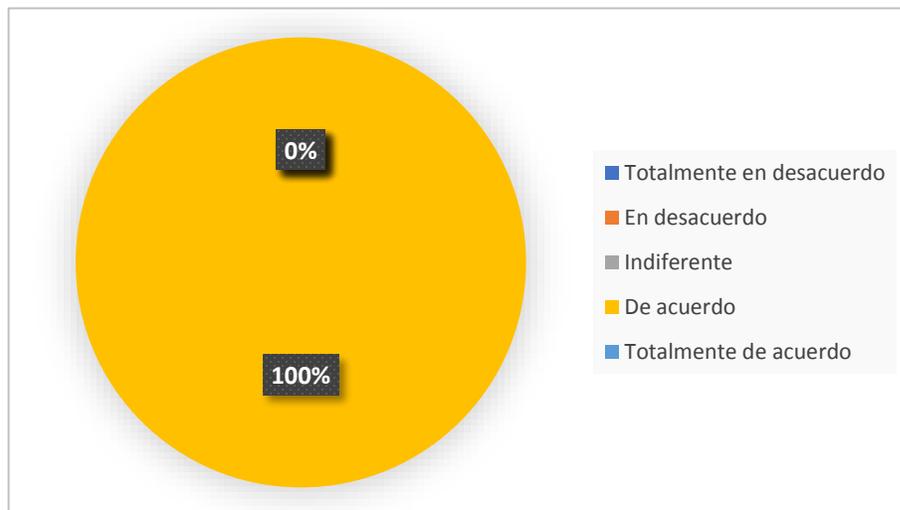
Actividades administrativas y financieras en la UCBBP adecuadas.

OPCIONES	Xi	f1
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	3	100%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	3	100%

Nota: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Figura 7

Actividades administrativas y financieras en la UCBBP adecuadas.



Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Análisis e interpretación.

El 100 % de los encuestados consideran que están de acuerdo que las actividades administrativas y financieras que realizan en la UCBBP son las adecuadas. En su totalidad, los colaboradores manifiestan que efectúan sus actividades de acuerdo a sus funciones, pero hay que tomar en consideración que en la parte financiera no se cumple eficientemente los procesos ya que mucha de las veces no se concuerdo con el departamento contable.

Pregunta 6. ¿Tiene usted por escrito sus funciones de su puesto?

Tabla 18

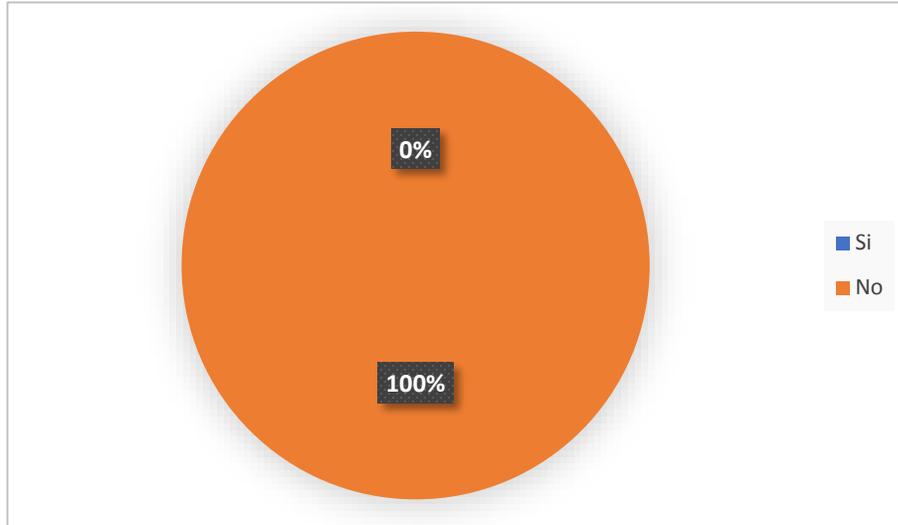
Funciones de los puestos.

OPCIONES	Xi	f1
Si	0	0%
No	3	100%
TOTAL	3	100%

Nota: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Figura 8

Funciones de los puestos.



Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Análisis e interpretación.

El 100 % de los encuestados han respondido que no tienen por escrito las funciones de su puesto, con esto los colaboradores manifiestan la inexistencia de un documento que señalen las funciones que deben realizar y esto puede contribuir negativamente en la consecución de los procesos de la UCBBP.

Pregunta 7. ¿Qué funciones tiene usted en la UCBBP?

Tabla 19

Funciones de los colaboradores de la UCBBP.

Pregunta Abierta	
Respuestas	Auxiliar Administrativo. Encargada de Ingreso de bienes y compras al sistema AME, Asignaciones de Bienes en sistema AME, descarga de inventarios. Encargada de oficios internos y externos, Actas de recepción de Bienes y recursos, Archivo de los procedimientos realizados, Despacho de bienes y recursos.
TOTAL	3

Nota: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Análisis e interpretación.

En esta pregunta los colaboradores de la UCBBP nos manifiestan las funciones correspondientes que tienen cada uno como responsabilidad. Se puede observar mediante las respuestas emitidas, que cada uno tiene su función dentro de la unidad correspondiente y todos son esenciales para el cumplimiento de los procesos, además con esta respuesta nos da a entender cada una de las tareas y responsabilidades que tiene cada uno para el desarrollo de los procedimientos correspondientes.

Pregunta 8. ¿Qué tan de acuerdo esta, con los procesos realizados en la UCBBP?

Tabla 20

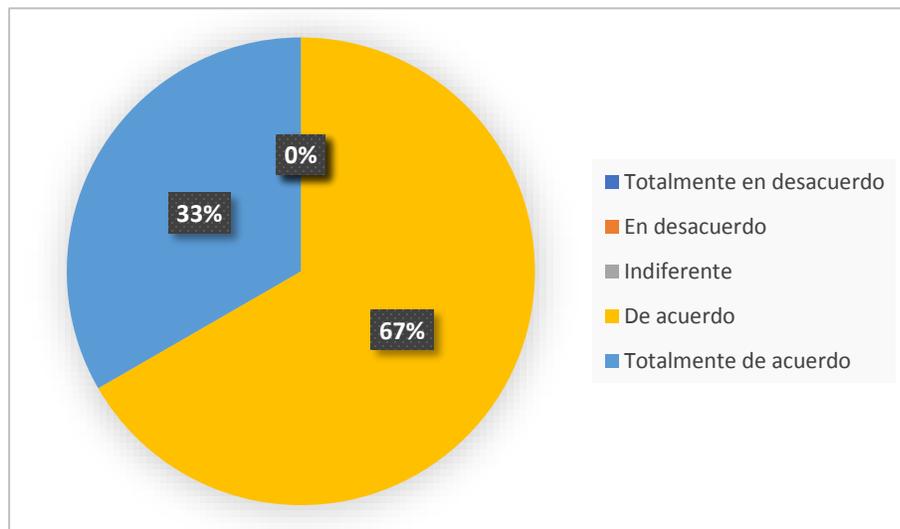
Concordancia de los procesos realizados en la UCBBP.

OPCIONES	Xi	f1
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indiferente	0	0%
De acuerdo	2	67%
Totalmente de acuerdo	1	33%
TOTAL	3	100%

Nota: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Figura 9

Concordancia de los procesos realizados en la UCBBP.



Fuente: *Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.*

Análisis e interpretación:

El 67% de los encuestados han respondido que están de acuerdo con los procesos realizados en la UCBBP y 33% restante consideran en una escala de totalmente de acuerdo. Esto nos afirma que los procesos efectuados en dicha unidad son aptos para laborar correctamente, pero hay indiferencias entre los colaboradores en el cual, no todos están totalmente de acuerdo y esto podría ser por que los procesos no están detallados o se puede considerar que hay procedimientos que no aportan ningún valor o la existencia de duplicidad.

Pregunta 9. ¿Considera necesario disponer de un manual de procesos para la UCBBP?

Tabla 21

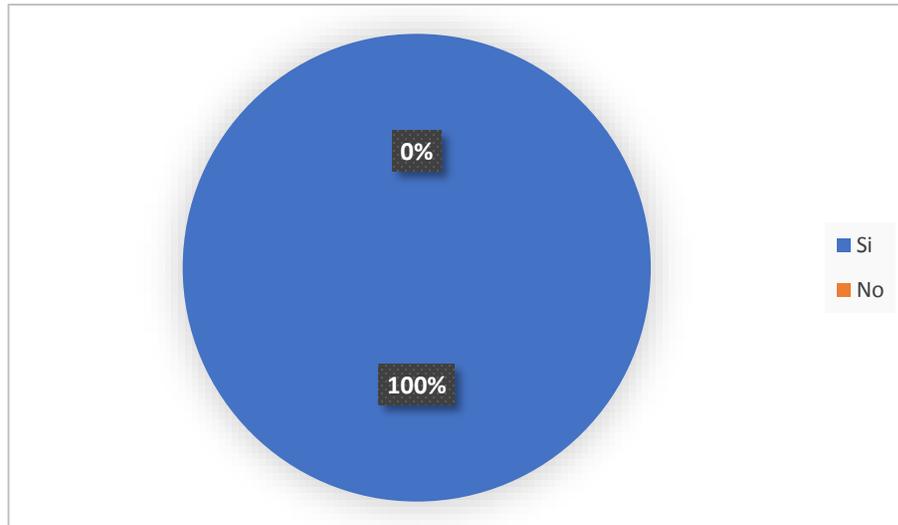
Necesidad de un manual de procesos para la UCBBP.

OPCIONES	Xi	f1
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Nota: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Figura 10

Necesidad de un manual de procesos para la UCBBP.



Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Análisis e interpretación.

El 100% de los encuestados consideran que si es necesario disponer de un manual de procesos para la UCBBP. por lo tanto, es de vital importancia la elaboración de un manual para la consecución de sus respectivos procesos, ya que esto beneficiara en agilizar y mejorar el desempeño del personal, en cada una de sus actividades.

Pregunta 10. ¿Cree usted que el diseño de un manual de procesos le permitirá a la UCBBP mejorar los procedimientos tanto administrativos y financieros de sus respectivas funciones?

Tabla 22

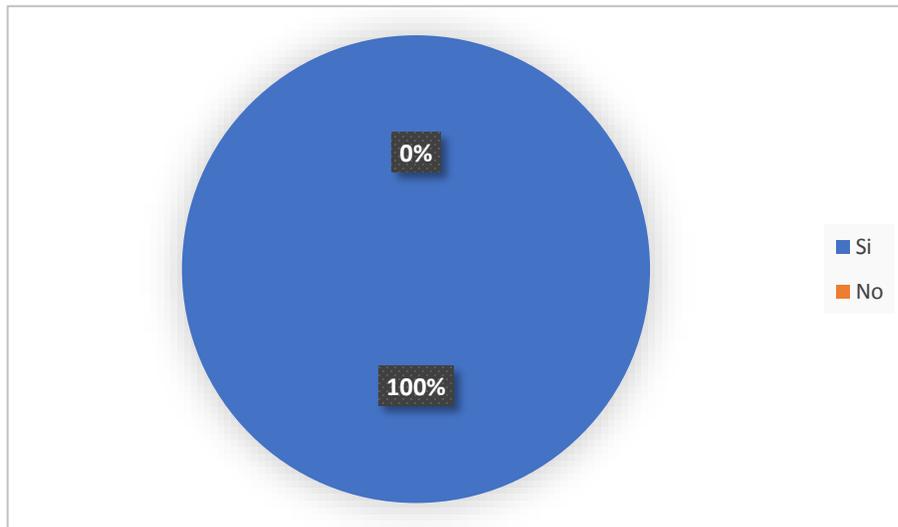
Beneficios de implementar un manual de procesos en la UCBBP.

OPCIONES	Xi	f1
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Nota: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Figura 11

Beneficios de implementar un manual de procesos en la UCBBP.



Fuente: Encuestas aplicadas a funcionarios de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Análisis e interpretación:

El 100% de los encuestados manifiesta que si cree que el diseño de un manual de procesos le permitirá a la UCBBP mejorar los procedimientos tanto administrativos y financieros de sus respectivas funciones. Esto comprueba que la propuesta de aplicación de un manual de procesos le permitirá a todos los funcionarios que conforman la unidad correspondiente, optimizar sus actividades que ejecutan diariamente de manera específica cada uno de los procesos que se le atribuyen para así lograr la eficiencia, eficacia y obtener buenos resultados que se tornen a la efectividad, con ello cumplir a cabalidad los procesos de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría, permitiendo así alcanzar con éxito los objetivos y metas del GAD Municipal del Cantón Huaquillas.

Discusión de Resultados.

En esta investigación, de acuerdo a la aplicación de la encuesta y entrevista se han obtenido evidencias e información que hacen factible la realización de este proyecto.

Por un lado, tenemos una de las interrogantes de las entrevistas que fueron respondidas por los directores del área administrativa y financiera y el jefe de la Unidad de Control de bienes, bodega y proveeduría (UCBBP), “*Considera que la implementación de un manual de procesos mejorara los procedimientos administrativos y financieros en las funciones de la UCBBP*”, se ha obtenido una respuesta positiva, en la cual consideran que por supuesto, la implementación de un manual para las actividades de la UCBBP permitirá mejorar la calidad de sus servicios permitiendo un resultado de efectividad en sus funciones, en la cual conllevan procedimientos muy veraces y con exactitud como lo son actividades como la presentación de documentos, informes, certificados, revisión de inventarios, labores de carácter financieros, contables, control y distribución de bienes y recursos. Así mismo, los resultados de las evidencias de la aplicación de la encuesta, en una de las interrogantes “*Cuenta usted con un manual de procesos para sus actividades en la UCBBP*”, nos afirman que no cuentan con un manual de procesos para la consecución de sus actividades, con esto manifiestan que en su práctica diaria laboral no tienen un documento que los guíe correctamente para conocer los pasos que deben considerar para las determinadas tareas de los procesos actuales que están a su cargo cada uno de los colaboradores en la UCBBP, además con la interrogante “*Cree usted que el diseño de un manual de procesos le permitirá a la UCBBP mejorar los procedimientos tanto administrativos y financieros de sus respectivas funciones*”, todos los colaboradores manifiestan que la implementación de un manual de procesos brindara los beneficios esperados referente a los procedimientos administrativos y financieros que ejecutan cada uno de los colaboradores.

La implementación de un manual de procesos mejorará las actividades de manera eficaz y eficiente obteniendo así efectividad en cada una de sus labores, obteniendo un rendimiento de calidad y con ello evitar que exista el incumplimiento de procedimientos, deficiente comunicación interna y externa, duplicidad en las tareas, cometer errores contables con respecto al ingreso y egreso de los bienes, entre otros.

El diseño del manual en conjunto de la Normas ISO 9001, puede impedir la aparición de estos riesgos y consecuencias, que a medida que pasa el tiempo la carencia de un documento que guíe los pasos adecuados en los procesos puede repercutir en la consecución de metas y objetivos. El objetivo del manual de procesos es establecer una línea en específico para el cumplimiento de los procedimientos que abarcan cada uno de los procesos, de manera que cada una de las tareas se realicen de acuerdo a los reglamentos y estatutos de la institución. Mantiene una estructura fácil de comprender para los colaboradores que conforman la UCBBP, por lo cual no van a tener dificultades para entender y aplicar los pasos para los procesos que conlleva dicha unidad.

CAPÍTULO V.

PROPUESTA

**MANUAL DE PROCESOS
CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD DE
CONTROL DE BIENES, BODEGA Y
PROVEEDURÍA.**

AÑO 2023



**GAD MUNICIPAL DEL
CANTÓN
HUAQUILLAS**

ÍNDICE DE CONTENIDO DEL MANUAL

1. DEFINICIONES	84
2. INTRODUCCIÓN	85
3. OBJETIVOS	86
4. ALCANCE	87
5. REFERENCIAS	88
6. NORMATIVA LEGAL	88
7. ORGANIZACIÓN	89
8. RESPONSABILIDADES	94
9. MAPA DE PROCESOS	96
10. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA UNIDAD	97
11. SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS	98
12. PROCESOS	99
13. ANEXOS.....	170

1. DEFINICIONES

UCBBP: Unidad De Control De Bienes, Bodega Y Proveduría.

Aux. Ad: Auxiliar De Administración

Asistente Ad: Asistente De Administración

AME: Sistema De Inventarios Para Gobiernos Autónomos Descentralizados.

2. INTRODUCCIÓN

El presente documento es un Manual de Procesos para la Unidad De control Benes, Bodega y Proveeduría perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Huaquillas, con el fin de organizar, administrar y mejorar las actividades llevadas a cabo en este departamento, para contribuir con la eficacia y eficiencia de los procedimientos para obtener una efectividad en cada una de las labores que realicen los colaboradores manteniendo una excelente calidad, rendimiento, comunicación para así evitar inconvenientes, deficiencias y riesgos que puedan presentarse en el manejo de los bienes.

El manual de procesos está diseñado para poder cumplir procedimientos como la adquisición, recepción e ingreso, entrega, constatación, cambios de custodio y el tratamiento de egresos según el tipo de bienes y su estado. Además, este manual proporciona documentos al final en la sección de Anexos que serán utilizados para efectuar distintos procedimientos según sea el caso.

Por otro lado, este manual fue constituido con la Norma ISO 9001:2015 que fue de gran apoyo para la realización e investigación de este manual. Como recomendación se debe actualizar anualmente este documento ya que pueden existir cambios en el proceso de los bienes conforme a la ley respectiva.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Proporcionar un conjunto de procedimientos administrativos y financieros, que permitan conseguir una administración, control y manejo con efectividad con respecto a los bienes e inventarios que le concierne a la Unidad de Control de Bienes Bodega y Proveeduría del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huaquillas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer una guía efectiva para implementar una adecuada organización en la Unidad de Control de Bienes Bodega y Proveeduría.
- Implementar el uso de la norma ISO 9001:2015 en cada uno de los procesos para mejorar la adquisición, ingreso, constatación, egreso y baja de los bienes para asegurar la calidad y satisfacer las expectativas de los individuos internos y externos.
- Sintetizar la información veraz, útil y oportuna para la toma de decisiones y la ejecución de actividades de los colaboradores que conforman la Unidad de Control de Bienes Bodega y Proveeduría.

4. ALCANCE

El presente manual de procesos constituye una guía para orientar a los colaboradores en los procedimientos administrativos y financieros con la finalidad de tener una administración y control de los bienes que le pertenecen al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huaquillas, cuyo manejo corresponde a la Unidad de Control de Bienes Bodega y Proveduría (UCBBP) perteneciente a la Dirección Administrativa, facilitando los adecuados procesos de adquisición, ingreso, constatación, cambios de custodios, egreso y baja de bienes de propiedad, planta y equipo, control administrativo e inventarios, para proporcionar una interrelación en las funciones que tienen los colaboradores de la unidad mencionada entre los procedimientos de registro, control contable, verificación, inspección y control físico, acompañado de evidencia pertinente como documentos, formularios, registros, informes y otra información que es de vital importancia para las autoridades, funcionarios, direcciones y unidades que tienen relación con la UCBBP.

5. REFERENCIAS

El presente manual de procesos hace referencia a la siguiente norma:

- Norma ISO 9001:2015

6. NORMATIVA LEGAL

El presente manual de procesos tiene considerado lo siguiente:

- Constitución de la República del Ecuador de 2008.
- Reglamento Administración y Control de Bienes del Sector Público.
- Estatuto Orgánico del Gad Huaquillas 2023

7. ORGANIZACIÓN

RESEÑA HISTORICA

La historia del Cantón Huaquillas es una narrativa rica que se sumerge en sus raíces antes de 1941. En esa época, Huaquillas era un pequeño caserío bajo la jurisdicción del Cantón Santa Rosa, donde la agricultura y la ganadería eran el sustento de una comunidad trabajadora.

La riqueza de las tierras en recursos minerales, la abundancia de agua y el puerto pesquero de Hualtaco contribuyeron al desarrollo. La parroquialización, planificada en 1964, marcó un hito crucial. La comunidad de Huaquillas, tras años de esfuerzo, vio reconocido su progreso y densidad poblacional, convirtiéndose en una parroquia con límites territoriales definidos. La gestión de la parroquialización destacó la importancia de Huaquillas como atalaya fronteriza y su contribución al desarrollo nacional. La ordenanza, aprobada en 1964, selló el camino hacia la autonomía local y un mayor desarrollo. La cantonización, lograda en 1980, fue el resultado del esfuerzo y sacrificio de la comunidad, que se movilizó hacia Quito en búsqueda del reconocimiento como cantón. Huaquillas, con 72 km² y una jurisdicción independiente, se estableció como cantón el 6 de octubre de 1980. Aunque enfrentó la oposición de Cantón Arenillas por ceder territorio, el respaldo de Balsalito, Guabillo, Chacras y Carcabón, evidenciado por 121 firmas de apoyo, subraya la unidad de la comunidad.

La formación del Primer Concejo Cantonal en 1981 marcó el inicio de una nueva era para Huaquillas, consolidándose como la "Ciudad Guardian de la Paz y de la Integración Fronteriza". Esta reseña histórica refleja una comunidad resiliente que, a lo largo de los años, ha forjado su identidad, enfrentando desafíos con determinación y celebrando logros que han marcado su camino hacia la autonomía y la prosperidad.

MISIÓN

“Planificar, implementar y sostener las acciones del desarrollo del Gobierno local. Trabajar incansablemente para mejorar la calidad de vida de nuestros conciudadanos, construyendo obras básicas y brindando servicios públicos de calidad, el respeto irrestricto a la naturaleza, a nuestra cultura comercial y las tradiciones vecinales”.

VISIÓN

“Convertir a Huaquillas al 2027 en un cantón moderno, turístico y productivo; promoviendo la innovación, seguridad, interculturalidad; sin ninguna duda se procurará la equidad, ordenada, incluyente, eficiente ambientalmente sustentable y participativa; que en la gestión territorial, los asentamientos humanos óptimos que garanticen los derechos de acceso a los servicios básicos, movilidad y conectividad adecuada, generando oportunidades que promuevan un desarrollo socio económico, socio cultural y turístico para mejorar la calidad de vida de sus habitantes”.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

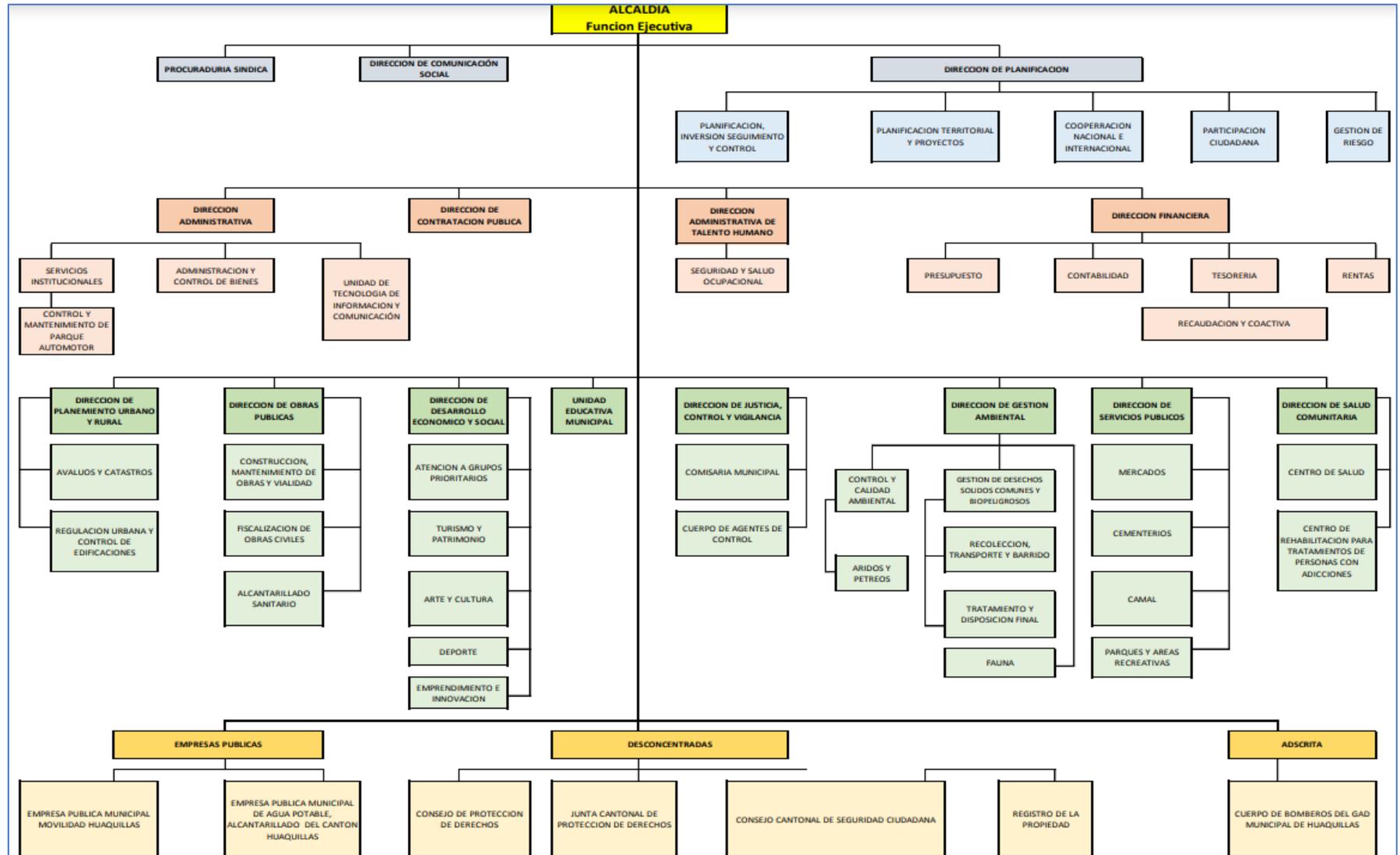
- a)** Propiciar la equidad, la inclusión social y el respeto a la diversidad con espacios y procesos de participación ciudadana, control social y la representación equitativa en los diferentes espacios de gestión pública, esta política está orientada a la garantía, promoción, protección, prevención de la vulnerabilidad y restitución de los derechos de la población.
- b)** Propiciar un sistema económico, social solidario y justo, democrático, productivo y sostenible basado en la distribución equitativa de recursos, generando trabajo y empleo digno.
- c)** Presentar servicios públicos de calidad de forma universal, permanente, oportuna, eficiente y eficaz;
- d)** Transparencia en el ejercicio de la administración pública de calidad y calidez, erradicando toda forma de corrupción, fortaleciendo mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía;
- e)** Sostenibilidad: Con el desarrollo basada en lo social, lo económico y lo ambiental, eliminando las barreras sociales y garantizando las condiciones de vida a las próximas generaciones; y,
- f)** Coordinar con otras entidades y organismos públicos y privados nacionales e internacionales, en el ámbito del desarrollo social del cantón.

PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

Cada uno de los servidores públicos y trabajadores cumplirán los siguientes principios y valores, que serán establecidos en el Código de Ética del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huaquillas:

- **Honestidad:** Los funcionarios, servidores y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huaquillas, actuamos con base a la verdad, a la práctica de la moral y la integridad.
- **Respeto:** Los funcionarios, servidores y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huaquillas, mostramos consideración y apoyo a nuestros usuarios, con atención de calidad, utilizando transparente y eficientemente los recursos públicos.
- **Responsabilidad:** Cumplimos nuestro trabajo con eficiencia y eficacia, de tal manera que la excelencia y calidad sean nuestros objetivos institucionales.
- **Calidad:** Este Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huaquillas, procura la mejora constante de la productividad, provisión y acceso a los servicios que presta el Estado Central y Provincial, así como sus instituciones, bajo los más altos estándares de calidad tanto nacionales como internacionales.
- **Equidad:** El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huaquillas, se encamina a la atención en igualdad de condiciones a los usuarios internos y externos, en todos los servicios que ofrece la institución, desterrando toda practica de políticas exclusión e inequidad, así como todo tipo de discriminación.
- **Trabajo en Equipo:** Somos un equipo sólido, motivado, cohesionado y respetuoso de las ideas ajenas, trabajando en función de intereses y objetivos comunes.
- **Profesionalismo:** Los funcionarios, servidores y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huaquillas, ejercerán su función pública con capacidad, perseverancia, mística, esmero y compromiso de obtener y mantener el conocimiento y destrezas requeridas en un campo específico y utilizarlos para proveer la más alta calidad del servicio, con un profundo sentido.

ESTRUCTURA ORGÁNICA



8. RESPONSABILIDADES

JEFE DE LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA

Jefe de la Unidad De Control De Bienes, Bodega Y Proveeduría, encargado de supervisar los procesos como la administración, manejo, ingreso, egreso y baja de los bienes y recursos del GAD Municipal del Cantón Huaquillas

AUXILIAR ADMINISTRATIVO (BODEGUERO)

Auxiliar Administrativo de la Unidad De Control De Bienes, Bodega Y Proveeduría, encargado de apoyar en procedimientos administrativos y financieros, aporta la asistencia en el control de ingreso y egreso de bodega.

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Analizar y registrar la información que ingrese o salga de la unidad, controlar su exactitud, legalidad, veracidad, codificarla e ingresarla al sistema correspondiente y emitir documentos con la validación de la máxima autoridad de la unidad.

ALCALDE

Alcalde o Alcaldesa, está dentro del nivel ejecutivo como gobernante, el cual tiene como función dirigir y administrar el GAD Municipal del Cantón Huaquillas además de delegar atribuciones y deberes dentro de las competencias que les corresponde revisando que cumplan con la correcta administración de los bienes y recursos de la institución, también suscribiendo contratos que comprometan al GAD y demás procesos que tengan en cuenta a la máxima autoridad como obligatoria.

DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Apoyar a la Unidad de control de bienes, bodega y proveeduría (UCBBP) en los procesos de la administración de bienes, además de revisar que se esté utilizando eficientemente los recursos materiales, bienes y servicios ofrecidos, gestionar la disponibilidad de bienes muebles e inmuebles por medio de la adquisición y el

mantenimiento de los mismos, elaborar resoluciones para ejecutar distintos procesos que tengan competencia con los bienes institucionales, participar en la junta de remates, controlar los procesos de la UCBBP y coordinar diferentes actividades administrativas con dicha unidad.

DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN FINANCIERA

Apoyar a la Unidad de control de bienes, bodega y proveeduría (UCBBP) en los procesos que tiene relación con la administración, adquisición, manejo y baja de bienes e inventarios, así mismo participar en la junta de remates, coordinar con las unidades que tienen gestiones internas como contabilidad, presupuesto y otros departamentos para actuar con responsabilidad conforme a los procesos de la UCBBP.

PROCURADOR SINDICO

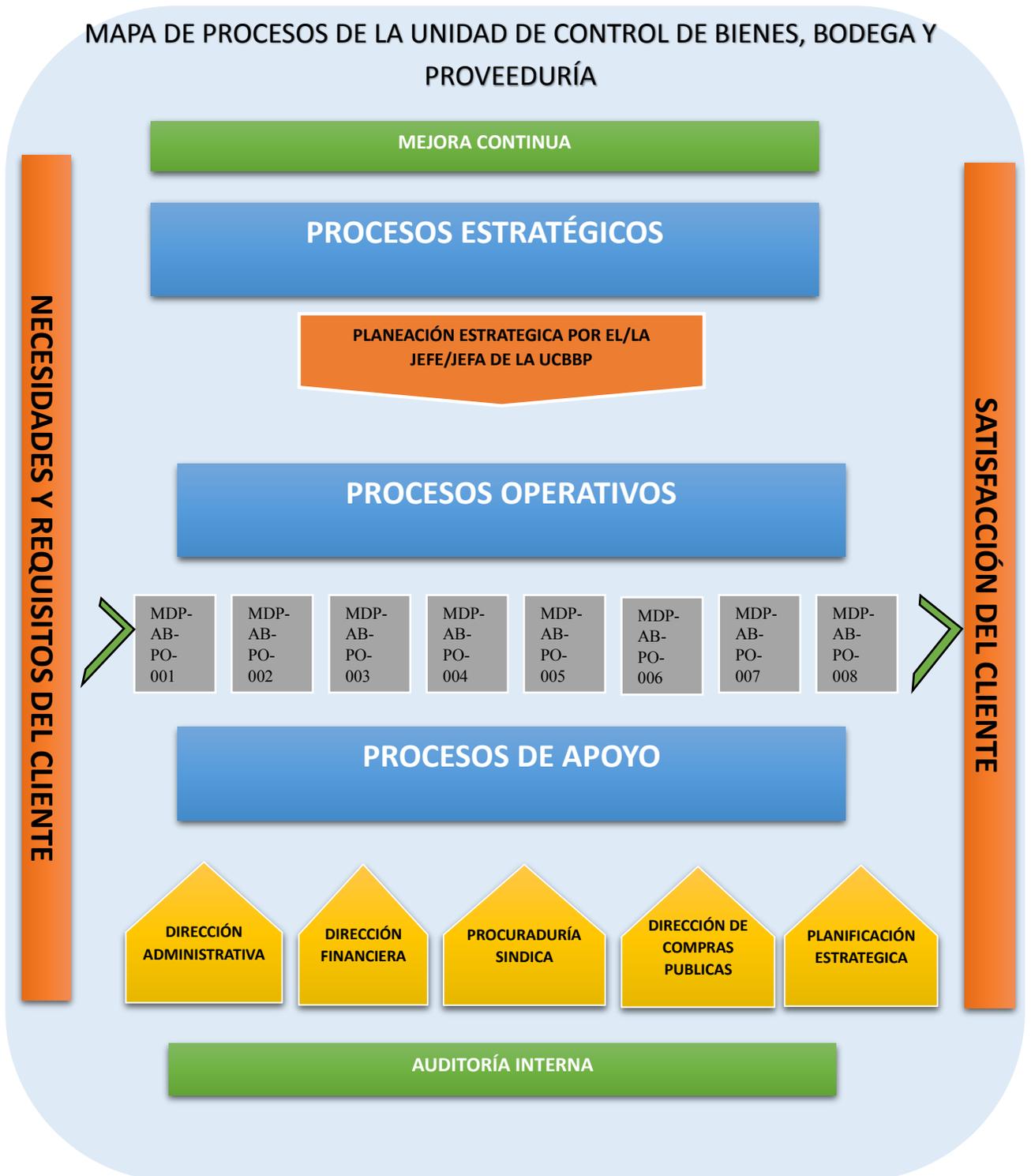
Asesorar en materia legal a la Unidad de Control de bienes, bodega y proveeduría en los procesos que tenga competencia, en trámites y gestiones administrativas a realizar y actuar como secretario en la junta de remates del GAD Municipal como lo estipula la normativa vigente.

DIRECTOR DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Apoyar a la Unidad de control de bienes, bodega y proveeduría (UCBBP) en los procesos de adquisición de bienes coordinando los procedimientos adecuados como la revisión de información para el proceso del mismo, solicitando, receptando y entregando información, además actuando como responsable en tener el especial cuidado del manejo y uso de las adquisiciones.

9. MAPA DE PROCESOS

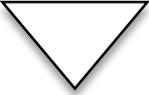
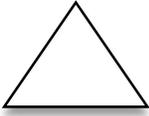
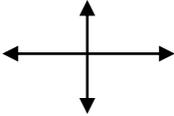
MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA



10. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA UNIDAD

1. Plan de mantenimiento de bienes muebles, inmuebles, equipos, y otros.
2. Reporte de inventarios de bienes muebles, inmuebles, suministros y materiales, equipos, vehículos y otros.
3. Informe de baja, transferencia, comodatos, remates donaciones bienes muebles e inmuebles de la institución.
4. Actas de entrega recepción de bienes muebles, suministros y materiales, equipos, etc.
5. Informe de ingresos y egresos de bodega de los bienes institucionales.
6. Informe de provisión de suministros y materiales y consumibles, conforme a las necesidades de las unidades administrativas.
7. Plan de constataciones físicas e inventarios.
8. Expedientes integrales de administración de reclamos de seguros de los bienes institucionales asegurados.

11. SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS

SIMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicio	Inicio de proceso
	Procedimiento	Simboliza un procedimiento referente a una acción.
	Documento	Representa la creación de un documento o interacción del mismo.
	Multi Documentación	Representa que se hará uso de un expediente de un archivo o la entrega de documentación
	Procedimiento Alternativo	Procedimiento alternativo en caso no cumplir con la decisión.
	Conector De Decisión	Determina una decisión
	Ingreso De Bienes	Productos o recursos que ingresan durante el proceso
	Archivo De Información	Ingreso de documentación o información dentro de un archivo.
	Fin	Fin Del Proceso
	Conectores	Conectores que conducen los procedimientos.

Para el uso del manual se debe tener en cuenta esta simbología, la cual fue seleccionada tomando en cuenta la simbología ISO y ASME.

12. PROCESOS

PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES

Criterios:

- ❖ *Coordinar y analizar con los departamentos que les compete dicho proceso para emitir conclusiones y acciones a partir de las actividades administrativas y financieras.*
- ❖ *Que la documentación mercantil referente a la compra este completa.*
- ❖ *Que todo documento este comprobado y legalizado.*

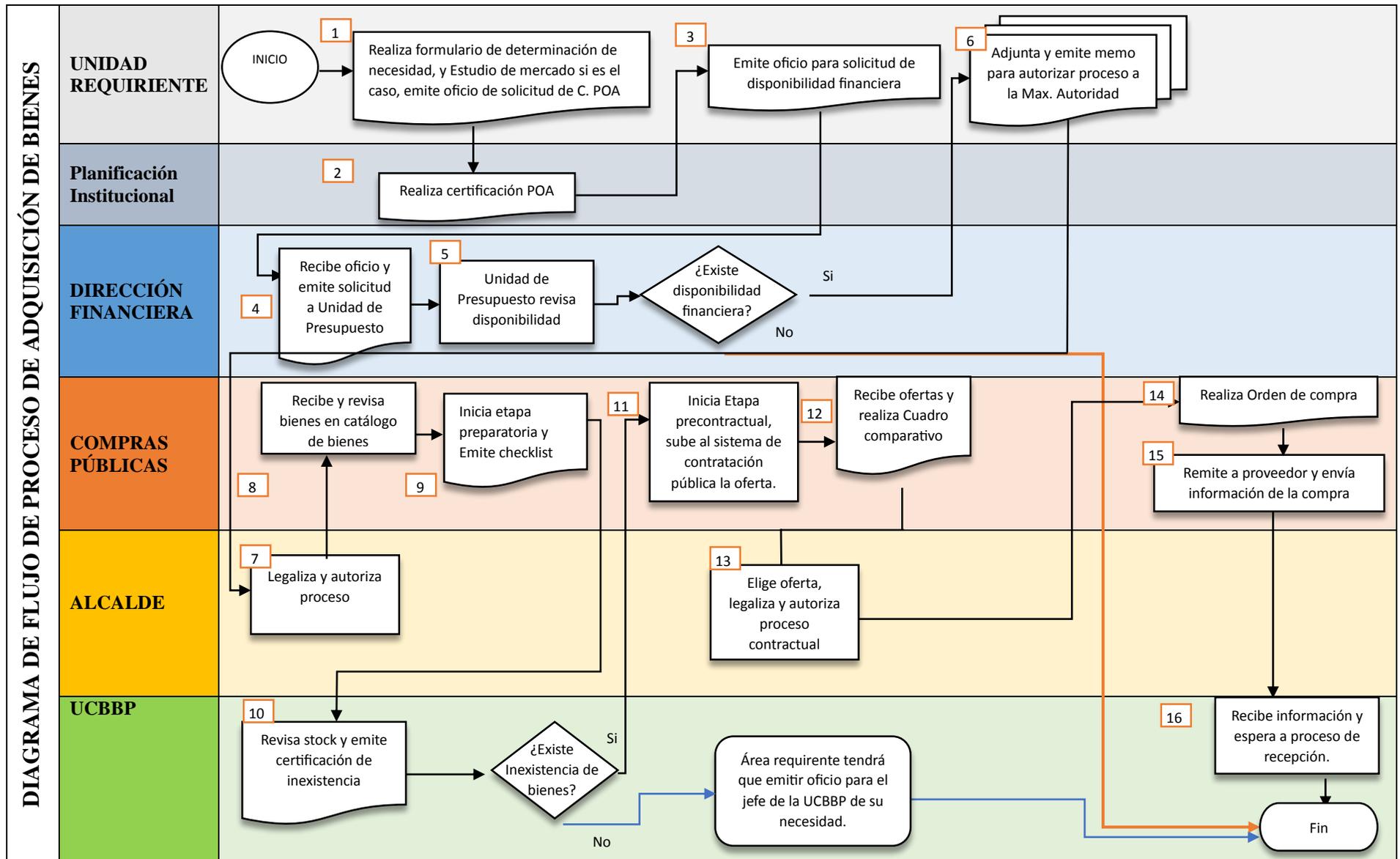
FICHA DE PROCESO			
 GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS		
	CÓDIGO DE PROCESO	MDP-AB-PO-001	VERSIÓN
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		
ÁREA O UNIDAD	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA		
NOMBRE DEL PROCESO	ADQUISICIÓN DE BIENES		
SUBPROCESOS	N/A		
PROCESO ANTERIOR	N/A		
1. PROPÓSITO	Establecer procedimientos para la recepción de bienes muebles y recursos.		
2. ROLES Y RESPONSABILIDADES			
ROL	RESPONSABILIDAD		
JEFE UCBBP	Jefe de la Unidad De Control De Bienes, Bodega Y Proveeduría, encargado de supervisar la administración, manejo, ingreso, egreso y baja de los bienes y recursos del GAD Municipal del Cantón Huaquillas		
3. REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS			
DIRECCIÓN	ÁREA O UNIDAD	CÓDIGO DEL PROCESO	

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA	MDP-PO-001
4. NORMA ISO 9001		
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001: 2015		
REQUISITO APLICABLE DE LA NORMA:	Apartado 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente: 8.4.1 Generalidades y 8.4.2 Tipo y alcance del control	
<p>8.4.1 Generalidades</p> <p>Este apartado nos da a conocer el control de los bienes y recursos suministrados externamente, la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveeduría de tener en cuenta los siguientes controles:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conservar y archivar toda la documentación de los procedimientos que le competen a la Unidad. b) Toda acción que se realice debe ser considerada y analizada por la Jefa de la Unidad. c) Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, bienes o recursos suministrados externamente cumplen los requisitos. <p>8.4.2 Tipo y alcance del control</p> <p>La Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveeduría debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar bienes o recursos conformes de manera coherente a las demás unidades.</p> <p>La Unidad y departamentos con responsabilidad en el proceso debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asegurarse de que los bienes suministrados externamente permanezcan conforme a los controles de este apartado. b) Revisar si el proveedor externo cumple con los requisitos de contratación pública. c) Tener en consideración de que los Bienes o recursos cumplan con los requisitos de la Unidad Requirente, los legales y reglamentarios aplicables. d) Revisar que todos los procedimientos administrativos o financieros y actividades necesarias de este proceso cumplan con todos los requisitos. 		

5. PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DEL PROCESO					
NO. PASO	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	DOCUMENTOS	TIEMPO
1	Realiza formulario de determinación de necesidad, y Estudio de mercado si es el caso, emite oficio de solicitud de C. POA	UNIDAD REQUIRIENTE	Coordinar con la UCBBP sobre la existencia de los bienes o recursos que necesitan.	Solicitud de Certificación POA.	4 H
2	Realiza certificación POA	PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL		Certificación POA	45 min
3	Emite oficio para solicitud de disponibilidad financiera	UNIDAD REQUIRIENTE	Adjuntar la C POA en la solicitud	Solicitud Disponibilidad Financiera	15 min
4	Recibe oficio y emite solicitud a Unidad de Presupuesto	DIRECCIÓN FINANCIERA			40 min
5	Unidad de Presupuesto revisa disponibilidad y si existe emite certificación.	DIRECCIÓN FINANCIERA	Revisar firmas del Director F. y Jefe de Unidad de presupuesto.	Certificación de Disponibilidad Financiera	20 min
6	Adjunta Documentación como requisito y emite memo para autorizar proceso a la Max. Autoridad	UNIDAD REQUIRIENTE		Memorando de proceso de adquisición, Certificación POA, Certificación de Disponibilidad Financiera, Estudio de Mercado, Determinación de necesidad.	10 min
7	Legaliza y Autoriza Proceso y procede a enviar a compras públicas.	ALCALDE			40 min

8	Recibe Documentación y revisa bienes en catálogo de bienes	COMPRAS PUBLICAS			20 min
9	Inicia etapa preparatoria y Emite checklist, Envía oficio para inexistencia de bienes.	COMPRAS PUBLICAS	Inicio de Etapa Preparatoria.	Check List Oficio para solicitud de certificación de inexistencia	15 min
10	Revisa stock y emite certificación de inexistencia	UCBBP	En caso de la existencia los bienes requerentes, el Área requirente tendrá que emitir un oficio para el jefe de la UCBBP de su necesidad.	Certificación de inexistencia de bienes o recursos.	20 min
11	Inicia Etapa precontractual, sube al sistema de contratación pública la oferta.	COMPRAS PUBLICAS	Inicia Etapa precontractual.		10 min
12	Recibe ofertas y realiza Cuadro comparativo.	COMPRAS PUBLICAS		Cuadro Comparativo para selección.	45 min
13	Elige la mejor oferta, legaliza y autoriza proceso contractual.	ALCALDE	Inicio de Etapa Contractual.		35 min.
14	Realiza Orden de compra	COMPRAS PUBLICAS			20 min
15	Remite a proveedor y envía información de la compra a la UCBBP.	COMPRAS PUBLICAS			20 min
16	Recibe la documentación e información pertinente y espera a proceso de recepción.	UCBBP			5 min
TOTAL					9 Horas con 50 min.

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	VARIABLE	Formula:
% de Bienes aceptables	EFICACIA	Número de Certificaciones de inexistencia de bienes /Número Total de solicitudes de certificación de inexistencia de bienes* 100
META		
Se requiere que el 90% de certificaciones de inexistencia de bienes sean entregadas en el día.		



PROCESO DE RECEPCIÓN DE BIENES

Criterios:

- ❖ *Coordinar y analizar con los departamentos que les compete dicho proceso para emitir conclusiones y acciones a partir de las actividades administrativas.*
- ❖ *Que la documentación referente a la compra este completa.*
- ❖ *Que los bienes estén acordes a las características de la contratación.*
- ❖ *El proveedor debe hacer el cambio respectivo en caso de que tenga una inconsistencia en la entrega, ya sea que el bien este dañado o no cumpla con lo solicitado.*

FICHA DE PROCESO			
 GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS		
	CÓDIGO DE PROCESO	MDP-AB-PO-002	VERSIÓN
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		
ÁREA O UNIDAD	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA		
NOMBRE DEL PROCESO	RECEPCIÓN DE BIENES		
SUBPROCESOS	N/A		
PROCESO ANTERIOR	ADQUISICIÓN DE BIENES		
1. PROPÓSITO	Establecer procedimientos para la adquisición de bienes muebles y recursos.		
2. ROLES Y RESPONSABILIDADES			
ROL	RESPONSABILIDAD		
JEFE UCBBP	Jefe de la Unidad De Control De Bienes, Bodega Y Proveeduría, encargado de supervisar la administración, manejo, ingreso, egreso y baja de los bienes y recursos del GAD Municipal del Cantón Huaquillas		

AUXILIAR ADMINISTRATIVO (BODEGUERO)	Auxiliar Administrativo de la Unidad De Control De Bienes, Bodega Y Proveeduría, encargado de apoyar en procedimientos administrativos y financieros, aporta la asistencia en el control de ingreso y egreso de bodega.	
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	Analizar y registrar la información que ingrese o salga de la unidad, controlar su exactitud, legalidad, veracidad, codificarla e ingresarla al sistema correspondiente y emitir documentos con la validación de la máxima autoridad de la unidad.	
3. REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS		
DIRECCIÓN	ÁREA O UNIDAD	CÓDIGO DEL PROCESO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA	MDP-AB-PO-002
4. NORMA ISO 9001		
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001: 2015		
REQUISITO APLICABLE DE LA NORMA:	Apartado 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente: 8.4.3 Información para los proveedores externos	
8.4.3 Información para los proveedores externos La Unidad debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de la entrega de los bienes antes de su comunicación con el proveedor externo. La Unidad debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para: a) Los bienes o recursos que serán entregados, deben estar en buen estado y con la calidad optima que sea concordado con la compra pública. b) La Aprobación de los bienes y recursos entregados será por decisión del Jefe de la Unidad y cuando el bodeguero haya revisado y este acorde con la contratación y factura. c) El proveedor deberá tener en su información requerida la calificación como vendedor y algunas referencias. d) El día de entrega deberá ser acordado entre las partes interesadas y el proveedor externo. f) El jefe de la unidad o colaboradores por delegación, deberá comprobar o investigar las instalaciones del proveedor externo, esto como actividades de verificación o validación por parte de la Unidad.		

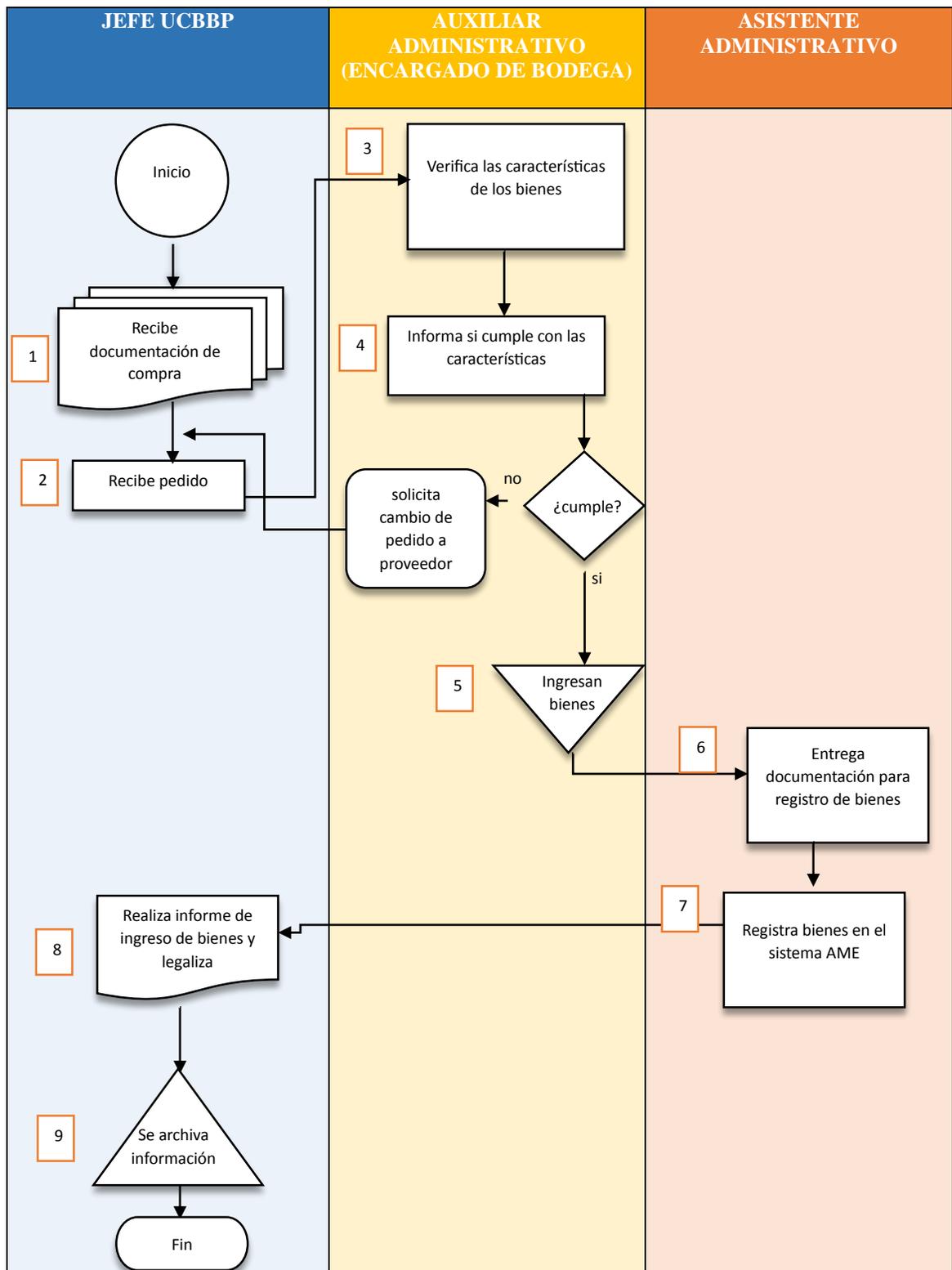
5. PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DEL PROCESO					
NO. PASO	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	DOCUMENTOS	TIEMPO
1	Recibe documentación de la compra realizada de la adquisición del bien.	JEFE UCBBP	Control previo de la información de la compra.	Factura, Orden, Información del proveedor, autorización del director, oficio de solicitud.	5 min
2	Recibe Pedido	JEFE UCBBP	Control previo de la información de la compra.		1 min
3	Verificación de las características de los bienes, conforme al pedido de la adquisición de la compra al proveedor.	AUX. AD		Factura, Orden, Información del proveedor.	15 min
4	Informa si los bien o bienes cumplen con las características deseadas	AUX. AD			2 min
5	Ingresa los bienes a la bodega, para la clasificar y perchar.	AUX. AD		Plan de cuentas.	25 min
6	Ordena y entrega documentación para el registro adecuado de los bienes.	JEFE UCBBP			5 min
7	Procede a registrar los bienes en el sistema de inventarios correspondiente el cual es el denominado AME	ASISTENTE AD	Verificar la legalización de documentos.	Factura, Orden, Información del proveedor, autorización del director, oficio de solicitud.	60 min

8	Realiza informe de ingreso de bienes y procede a la legalización de los bienes.	JEFE UCBBP	Control previo de la información de la compra.	Factura, Orden, Información del proveedor, autorización del director, oficio de solicitud.	10 min
9	Se procede a archivar la documentación la cual contiene la información de la recepción de los bienes.	ASISTENTE AD	Control previo de la información de la compra.		10 min
TOTAL					2 Horas y 11 min

PROVEEDORES		ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES	
Internos	N/A	Documentación de la compra.	Informe de ingreso de bienes.	Internos	N/A
Externos	Proveedores de bienes.	Ingresan Bienes		Externos	N/A

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	VARIABLE	Formula:
% de Bienes aceptables	EFICACIA	No. De bienes que cumplen con las características /No. Total. de bienes en la adquisición *100
META		
Se requiere que el 100% de los bienes cumplan con las características de las compras.		

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE LA RECEPCIÓN DE BIENES



PROCESO DE ENTREGA DE BIENES (ACTA ENTREGA RECEPCIÓN)

Criterios:

- ❖ *Coordinar y analizar con los departamentos que les compete dicho proceso para emitir conclusiones y acciones a partir de las actividades administrativas y financieras.*
- ❖ *Que el custodio acepte los bienes y los cuide, proteja porque son bienes de la institución en el caso de activos fijos y utilicen de manera eficiente en caso de ser bienes corrientes.*
- ❖ *Que cumplan con toda la documentación requerida, tanto en la solicitud, formulario de necesidad.*
- ❖ *El Custodio acepte y legalice el acta Entrega recepción.*

FICHA DE PROCESO				
 GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS			
	CÓDIGO DE PROCESO	MDP-AB-PO-003	VERSIÓN	0001
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
ÁREA O UNIDAD	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA			
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE ENTREGA DE BIENES (ACTA ENTREGA RECEPCIÓN)			
SUBPROCESOS	N/A			
PROCESO ANTERIOR	RECEPCIÓN DE BIENES			
1. PROPÓSITO	Establecer procedimientos para correcta entrega de bienes muebles.			
2. ROLES Y RESPONSABILIDADES				
ROL	RESPONSABILIDAD			
JEFE UCBBP	Jefe de la Unidad De Control De Bienes, Bodega Y Proveeduría, encargado de supervisar la administración, manejo, ingreso, egreso y baja de los bienes y recursos del GAD Municipal del Cantón Huaquillas			

CUSTODIO	Personal del GADM del Cantón Huaquillas que requiere bienes muebles y será el encargado de cuidar y proteger los respectivos bienes que se le van a conceder.	
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	Analizar y registrar la información que ingrese o salga de la unidad, controlar su exactitud, legalidad, veracidad, codificarla e ingresarla al sistema correspondiente y emitir documentos con la validación de la máxima autoridad de la unidad.	
3. REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS		
DIRECCIÓN	ÁREA O UNIDAD	CÓDIGO DEL PROCESO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA	MDP-AB-PO-003
4. NORMA ISO 9001		
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001: 2015		
REQUISITO APLICABLE DE LA NORMA:	Apartado 8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente: 8.4.3 Información para los proveedores externos	
8.4.3 Información para los proveedores externos La Unidad debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de la entrega de los bienes antes de su comunicación con el proveedor externo. La Unidad debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para: a) Los bienes o recursos que serán entregados, deben estar en buen estado y con la calidad optima que sea concordado con la compra pública. b) La Aprobación de los bienes y recursos entregados será por decisión del Jefe de la Unidad y cuando el bodeguero haya revisado y este acorde con la contratación y factura. c) El proveedor deberá tener en su información requerida la calificación como vendedor y algunas referencias. d) El día de entrega deberá ser acordado entre las partes interesadas y el proveedor externo. f) El jefe de la unidad o colaboradores por delegación, deberá comprobar o investigar las instalaciones del proveedor externo, esto como actividades de verificación o validación por parte de la Unidad.		

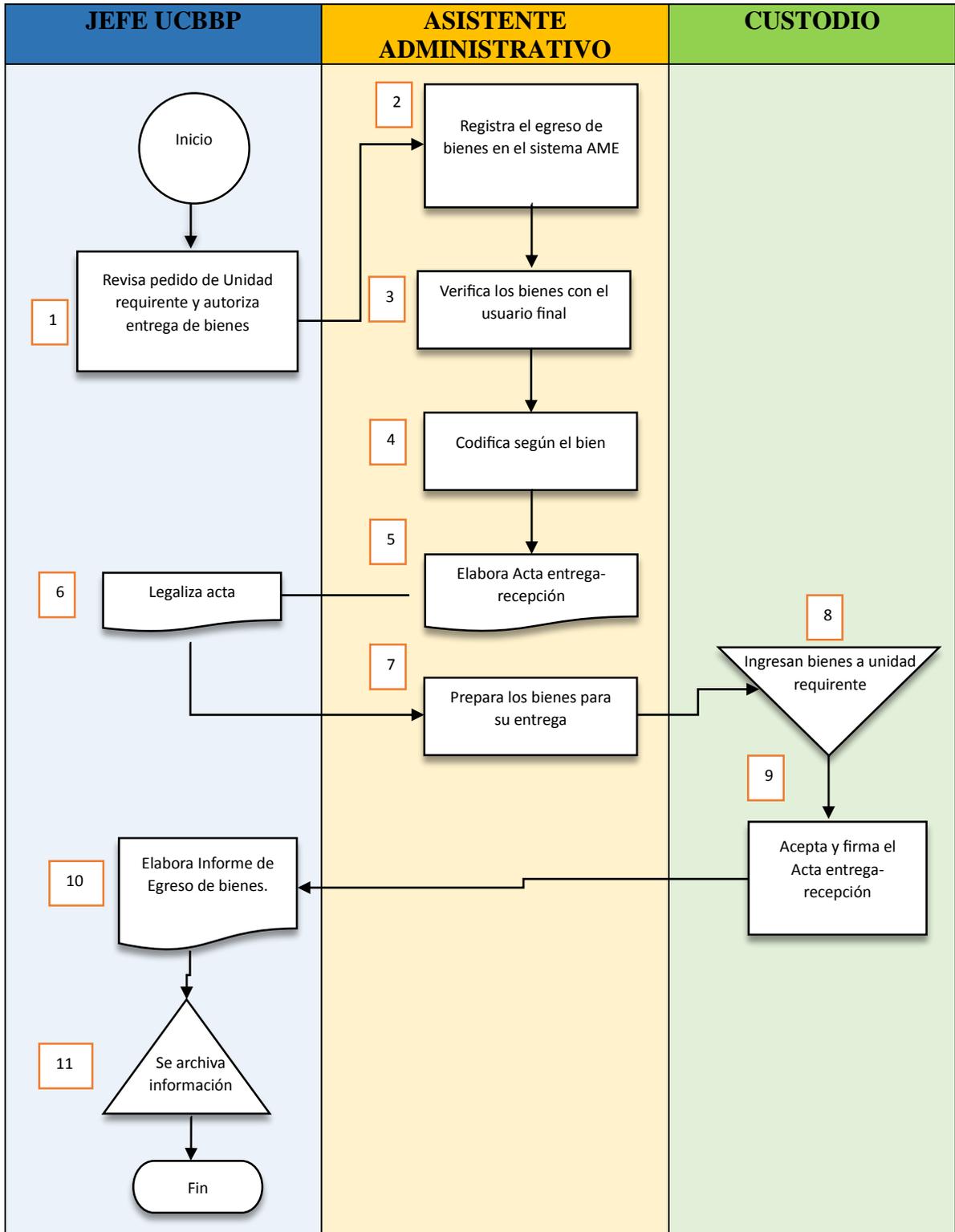
5. PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DEL PROCESO					
NO. PASO	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	DOCUMENTOS	TIEMPO
1	Revisar el pedido de la Unidad que requiere bienes y autoriza la respectiva entrega de bienes muebles.	JEFE UCBBP			10 min
2	Registra el egreso de bienes en el sistema AME, seleccionar los bienes que se requieren en la solicitud tomando en cuenta las cuentas contables.	Asistente Ad	El tiempo de descargo dependerá de la cantidad de bienes que se requiera.	Tramite, Solicitud y Factura si es una compra reciente.	120 min
3	Verifica los bienes con el usuario final, el cual es el custodio.	Asistente Ad			10 min
4	Codifica según el bien	Asistente Ad	Dependerá la cantidad de bienes		40 min
5	Elabora Acta entrega-recepción	Asistente Ad			30 min
6	Legaliza acta	JEFE UCBBP			5 min
7	Prepara los bienes para su entrega	Asistente Ad			10 min
8	Ingresan bienes a unidad requirente	Custodio			10 min
9	Acepta y firma el Acta entrega- recepción	Custodio			5 min
10	Elabora Informe de Egreso de bienes.	JEFE UCBBP		Solicitud, factura (si es reciente),	30 min

				tramite, formulario de necesidad, presupuesto Poa.	
11	Se archiva información	JEFE UCBBP			10 min
TOTAL					280 min

PROVEEDORES		ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES	
Internos	UCBBP	Oficio de requerimiento de bienes.	Informe de egreso de bienes.	Internos	Personal del GADMH
Externos	N/A	N/A	Bienes muebles.	Externos	N/A

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	VARIABLE	Formula:
% de Rendimiento de entregas	EFICIENCIA	No. de entregas realizadas /No. Total. Pedidos de requerimiento*100
META		
Se requiere que el 80% de las entregas por solicitudes se realicen en conformidad.		

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE ENTREGA DE BIENES (ACTA ENTREGA RECEPCIÓN)



PROCESO DE CONSTATACIÓN DE BIENES

Criterios:

- ❖ *El custodio deberá contar con todos los bienes asignados por el acta de entrega recepción.*
- ❖ *Se enviará un oficio con anterioridad al custodio para detallar la fecha y hora de la constatación.*
- ❖ *El custodio podrá postergar la constatación hasta un rango de 15 días por cuestiones ajenas tanto personales como laborales.*
- ❖ *El Custodio debe aceptar y firmar el acta de asignación de bienes muebles posterior a la inspección.*

FICHA DE PROCESO				
 GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS			
	CÓDIGO DE PROCESO	MDP-AB-PO-004	VERSIÓN	0001
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
ÁREA O UNIDAD	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA			
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE CONSTATACIÓN DE BIENES			
SUBPROCESOS	ACTA ENTREGA RECEPCIÓN			
PROCESO ANTERIOR	ENTREGA DE BIENES			
1. PROPÓSITO	Establecer procedimientos para la eficiente inspección de constatación de bienes muebles.			
2. ROLES Y RESPONSABILIDADES				
ROL	RESPONSABILIDAD			
JEFE UCBBP	Jefe de la Unidad De Control De Bienes, Bodega Y Proveeduría, encargado de supervisar la administración, manejo, ingreso, egreso y baja de los bienes y recursos del GAD Municipal del Cantón Huaquillas			

CUSTODIO	Personal del GADM del Cantón Huaquillas que requiere bienes muebles y será el encargado de cuidar y proteger los respectivos bienes que se le van a conceder.	
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	Analizar y registrar la información que ingrese o salga de la unidad, controlar su exactitud, legalidad, veracidad, codificarla e ingresarla al sistema correspondiente y emitir documentos con la validación de la máxima autoridad de la unidad.	
3. REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS		
DIRECCIÓN	ÁREA O UNIDAD	CÓDIGO DEL PROCESO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA	MDP-AB-PO-004
4. NORMA ISO 9001		
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001: 2015		
REQUISITO APLICABLE DE LA NORMA:	8 Operación. - Apartado 8.5 Producción y provisión del servicio: 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos y 8.5.4 Preservación. 8.6 Liberación de los productos y servicios	
8.5.4 Preservación La Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveeduría debe preservar las salidas durante el uso de los bienes muebles, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad y seguridad del uso eficiente y correcto de los mismos. La preservación está constituida en que deben ser constatados cada cierto tiempo (esto lo determinara con la planificación efectuada por el Jefe de la Unidad) los bienes que estén al servicio de los custodios, las medidas requeridas para la constatación pueden incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el almacenamiento, la transmisión de la información y la protección. El custodio debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los bienes muebles del GAD del cantón Huaquillas suministrada para su utilización o incorporación dentro de los servicios o trabajo en el cual hacen uso.		
8.6 Liberación de los productos y servicios La Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveeduría verificara que se cumplen los requisitos de los bienes muebles conforme a la utilización de los custodios. La liberación de los bienes muebles al custodio no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el custodio. Se conservará la documentación sobre la liberación de los bienes muebles o recursos. La información documentada debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación; b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación. 		

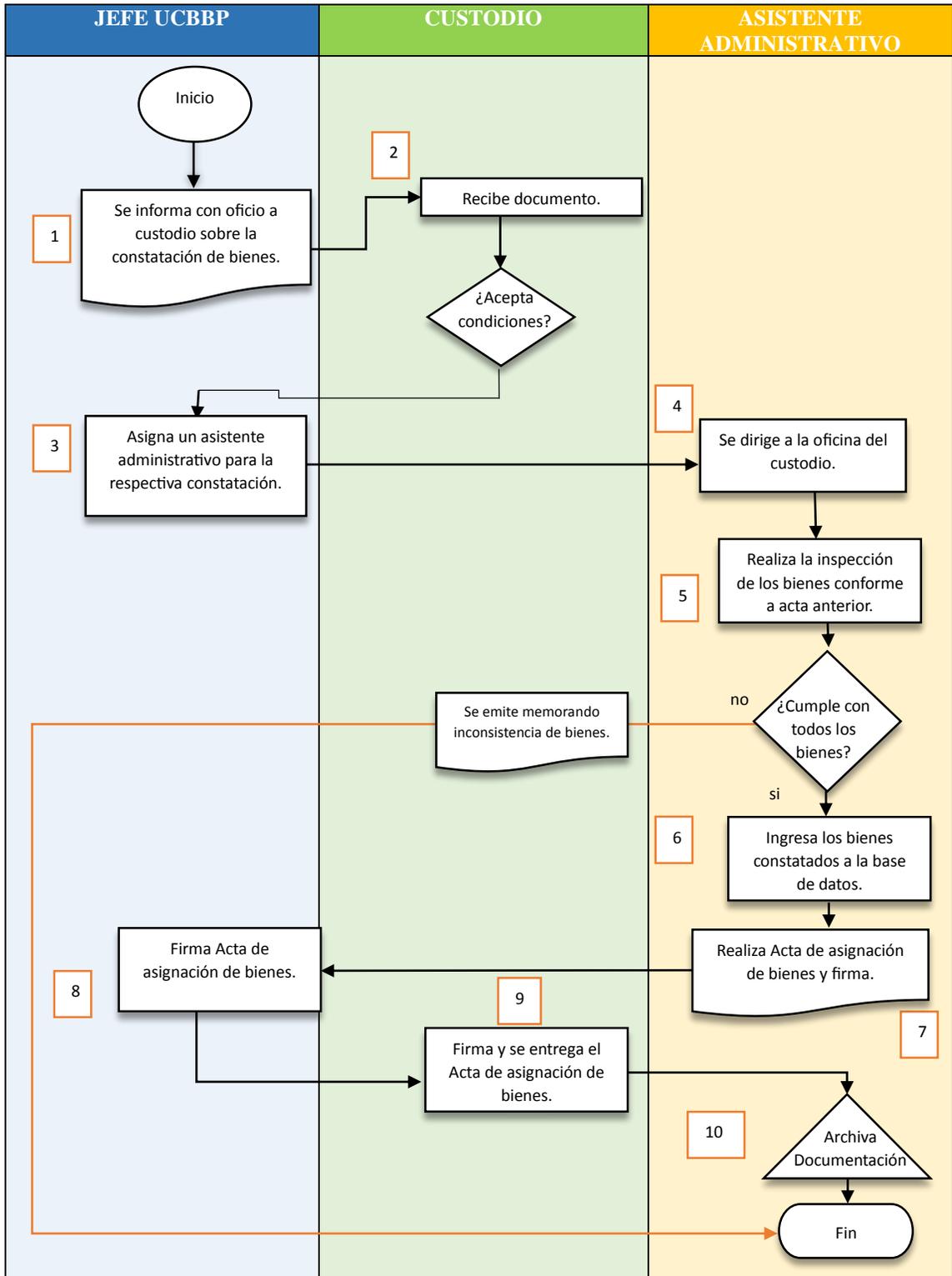
5. PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DEL PROCESO					
NO. PASO	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	DOCUMENTOS	TIEMPO
1	Se informa con oficio a custodio sobre la constatación de bienes.	JEFE UCBBP	En las condiciones del oficio se dará en conocimiento la fecha y hora de la constatación.	Oficio dirigido al custodio	10 min
2	Recibe documento y acepta las condiciones de la inspección.	Custodio	En caso de que no acepte las condiciones el custodio dará en contestación un oficio con respuesta dirigido al jefe de la unidad.		10 min
3	Se asigna un asistente administrativo para la respectiva constatación.	JEFE UCBBP			5 min
4	Lleva copia de acta anterior, hoja de inspección de constatación física y se dirige a la oficina del custodio.	Asistente Ad		Copia Acta Anterior. Hoja de inspección de constatación de bienes.	20 min
5	Realiza la inspección de los bienes y verifica que estén conforme al acta anterior.	Asistente Ad	En caso de que no estén acordes los bienes al acta anterior, se enviara un		30 min

			memorando explicando las inconsistencia o inconvenientes con la constatación.		
6	Ingresa los bienes constatados a la base de datos.	Asistente Ad			20 min
7	Realiza Acta de asignación de bienes y firma como asignado de inspección de bienes.	Asistente Ad	Se harán dos copias del documento.	Acta de asignación de bienes.	20 min
8	Firma Acta de asignación de bienes.	JEFE UCBBP		Acta de asignación de bienes.	5 min
9	Firma y se entrega el Acta de asignación de bienes.	Custodio	.	Acta de asignación de bienes.	5 min
10	Archiva documentación.	Asistente Ad		Acta entrega recepción de bienes, acta de asignación de bienes, hoja de inspección.	10 min
TOTAL					125 min

PROVEEDORES		ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES	
Internos	UCBBP	Realizar inspección de constatación de bienes.	Registro de los bienes. Acta de asignación de bienes.	Internos	Personal del GADMH
Externos	N/A	N/A	N/A	Externos	N/A

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	VARIABLE	Formula:
% de Rendimiento de inspecciones conforme a las constataciones.	EFICIENCIA	No. de constataciones realizadas /No. Total de constataciones programadas*100
META		
Se requiere que el 90% de las inspecciones por constatación se realicen en conformidad.		

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE CONSTATACIÓN DE BIENES



PROCESO DE CAMBIO DE CUSTODIO

Criterios:

- ❖ *El custodio inicial deberá contar con todos los bienes asignados por el acta de entrega recepción.*
- ❖ *Se enviará un oficio con anterioridad al custodio inicial y final para detallar la fecha y hora de la constatación.*
- ❖ *El custodio final será el responsable del cuidado, uso, custodia y protección de los bienes e inventarios que se le han asignado para el desempeño de sus funciones.*
- ❖ *Los custodios deben aceptar y firmar el acta de asignación de bienes muebles posterior a la inspección.*
- ❖ *La finalización de la responsabilidad del custodio respecto al uso de los bienes se concluirá con el acta entrega-recepción, asignación de bienes y acta de descarga.*

FICHA DE PROCESO				
 GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS			
	CÓDIGO DE PROCESO	MDP-AB-PO-005	VERSIÓN	0001
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			
ÁREA O UNIDAD	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA			
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE CAMBIO DE CUSTODIO			
SUBPROCESOS	ACTA ENTREGA RECEPCIÓN			
PROCESO ANTERIOR	PROCESO DE CONSTATACIÓN DE BIENES.			
1. PROPÓSITO	Establecer procedimientos para el eficiente cambio de custodio con respecto a los bienes.			
2. ROLES Y RESPONSABILIDADES				
ROL	RESPONSABILIDAD			

JEFE UCBBP	Jefe de la Unidad De Control De Bienes, Bodega Y Proveeduría, encargado de supervisar la administración, manejo, ingreso, egreso y baja de los bienes y recursos del GAD Municipal del Cantón Huaquillas	
CUSTODIO	Personal del GADM del Cantón Huaquillas que requiere bienes muebles y será el encargado de cuidar y proteger los respectivos bienes que se le van a conceder.	
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	Analizar y registrar la información que ingrese o salga de la unidad, controlar su exactitud, legalidad, veracidad, codificarla e ingresarla al sistema correspondiente y emitir documentos con la validación de la máxima autoridad de la unidad.	
3. REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS		
DIRECCIÓN	ÁREA O UNIDAD	CÓDIGO DEL PROCESO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA	MDP-AB-PO-005
4. NORMA ISO 9001		
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001: 2015		
REQUISITO APLICABLE DE LA NORMA:	8 Operación. - Apartado 8.5 Producción y provisión del servicio: 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos y 8.5.4 Preservación. 8.6 Liberación de los productos y servicios	
8.5.4 Preservación La Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveeduría debe preservar las salidas durante el uso de los bienes muebles, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad y seguridad del uso eficiente y correcto de los mismos. NOTA. La preservación está constituida en que deben ser constatados cada cierto tiempo (esto lo determinara con la planificación efectuada por el Jefe de la Unidad) los bienes que estén al servicio de los custodios, las medidas requeridas para la constatación pueden incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el almacenamiento, la transmisión de la información y la protección. El custodio debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los bienes muebles del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Huaquillas suministrada para su utilización o incorporación dentro de los servicios o trabajo en el cual hacen uso.		
8.6 Liberación de los productos y servicios La Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveeduría verificara que se cumplen los requisitos de los bienes muebles conforme a la utilización de los custodios. La liberación de los bienes muebles al custodio no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera		

por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el custodio.
 La Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveeduría conservara la información documentada sobre la liberación de los bienes muebles o recursos.
 La información documentada debe incluir:
 a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
 b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

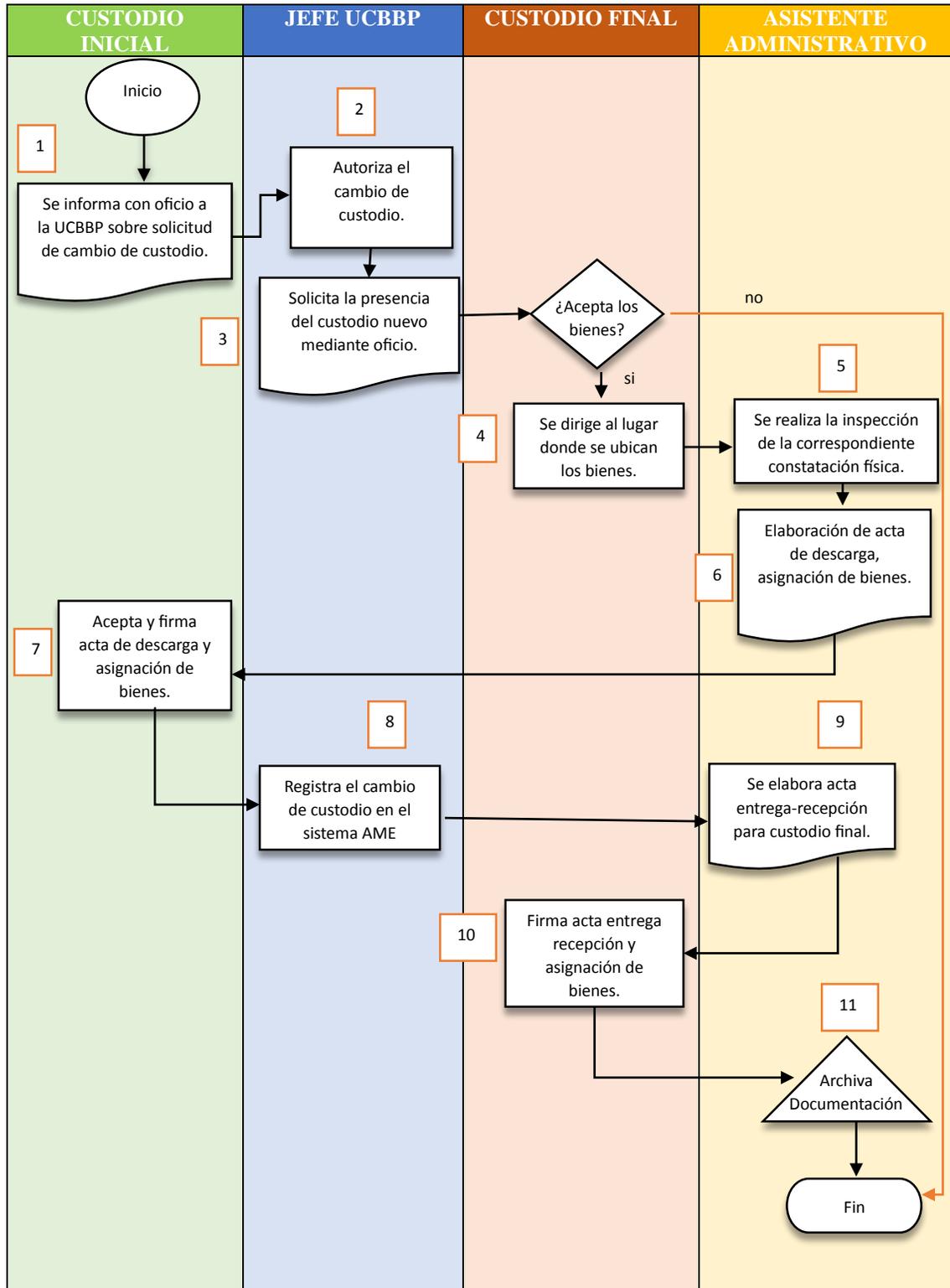
5. PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DEL PROCESO					
NO. PASO	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	DOCUMENTOS	TIEMPO
1	Se informa con oficio a la UCBBP sobre solicitud de cambio de custodio.	Custodio Inicial	En las condiciones del oficio se dará en conocimiento la fecha y hora de la constatación.	Oficio dirigido al custodio	10 min
2	Autoriza el cambio de custodio.	JEFE UCBBP			5 min
3	Solicita la presencia del custodio nuevo mediante oficio.	JEFE UCBBP			5 min
4	Acepta los bienes y se dirige al lugar donde se ubican los bienes.	Custodio Final	En caso de que no acepte las condiciones el custodio dará en contestación un oficio con respuesta dirigido al jefe de la unidad.		30 min

5	Se realiza la inspección de la correspondiente constatación física.	Asistente Ad	En caso de que no estén acordes los bienes al acta anterior, se enviara un memorando explicando las inconsistencia o inconvenientes con la constatación.	Copia Acta Anterior. Hoja de inspección de constatación de bienes.	50 min
6	Elaboración de acta de descarga y de asignación de bienes, se entrega a custodio anterior.	Asistente Ad	Se harán dos copias del documento.	Acta de asignación de bienes. Acta de descarga.	25 min
7	Acepta y firma acta de descarga y asignación de bienes.	Custodio Inicial			10 min
8	Registra el cambio de custodio en el sistema AME	JEFE UCBBP			20 min
9	Se elabora acta entrega-recepción para custodio final.	Asistente Ad		Acta Entrega recepción.	20 min
10	Firma acta entrega recepción y asignación de bienes.	Custodio Final			10 min
11	Archiva documentación	Asistente Ad		Acta entrega recepción de bienes, acta de asignación de bienes, hoja de inspección.	10 min
TOTAL					195 min

PROVEEDORES		ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES	
Internos	UCBBP	Solicitud de cambio de custodio.	Acta de asignación de bienes. Acta de descarga Acta entrega-recepción	Internos	Personal del GADMH
Externos	N/A	N/A	N/A	Externos	N/A

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	VARIABLE	Formula:
% de Rendimiento en el cambio de custodio de bienes.	EFICIENCIA	$\frac{\text{No. de cambios realizados}}{\text{No. Total de cambios de custodio programadas}} * 100$
META		
Se requiere que el 90% de los cambios solicitados sean atendidos con la mejor eficiencia.		

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE CAMBIO DE CUSTODIO



PROCESO DE EGRESO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES, EN CASO DE SER INSERVIBLES, OBSOLETOS O INUTILIZADOS

Criterios:

- ❖ *El custodio inicial deberá contar con todos los bienes asignados por el acta de entrega recepción.*
- ❖ *El custodio final será el responsable del cuidado, uso, custodia y protección de los bienes e inventarios que se le han asignado para el desempeño de sus funciones.*
- ❖ *La finalización de la responsabilidad del custodio respecto al uso de los bienes se concluirá con el acta entrega-recepción, asignación de bienes y acta de descarga.*
- ❖ *Para todo proceso de egreso o baja de bienes, se deberá tener con anticipación un informe técnico de la verificación del estado del bien, en el cual este determinado conocer si aún son necesarios, en caso de que no se realizara los respectivos procedimientos.*
- ❖ *En el caso de egreso por permuta se analizará y se tendrá en cuenta la normativa vigente para el respectivo procedimiento.*
- ❖ *Para los procedimientos tanto de egreso y baja de bienes muebles e inmuebles se deberá realizar un avalúo quien tenga la potestad y conocimientos con la experiencia necesaria para valorar los bienes, y este será designado por la máxima autoridad del Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Huaquillas.*

FICHA DE PROCESO			
 GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS		
	CÓDIGO DE PROCESO	MDP-AB-PO-006	VERSIÓN
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		
ÁREA O UNIDAD	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA		
NOMBRE DEL PROCESO	EGRESO DE BIENES MUEBLES, INSERVIBLES, OBSOLETOS O INUTILIZADOS		
SUBPROCESOS	ACTA ENTREGA RECEPCIÓN		
PROCESO ANTERIOR	PROCESO DE CONSTATACIÓN DE BIENES.		
1. PROPÓSITO	Establecer procedimientos para el eficiente egreso de los bienes muebles, inservibles, obsoletos o inutilizados.		
2. ROLES Y RESPONSABILIDADES			
ROL	RESPONSABILIDAD		
JEFE UCBBP	Jefe de la Unidad De Control De Bienes, Bodega Y Proveeduría, encargado de supervisar la administración, manejo, ingreso, egreso y baja de los bienes y recursos del GAD Municipal del Cantón Huaquillas		
ALCALDE	Alcalde o Alcaldesa, está dentro del nivel ejecutivo como gobernante, el cual tiene como función dirigir y administrar el GAD Municipal del Catón Huaquillas además de delegar atribuciones y deberes dentro de las competencias que les corresponde revisando que cumplan con la correcta administración de los bienes y recursos de la institución, también suscribiendo contratos que comprometan al GAD y demás procesos que tengan en cuenta a la máxima autoridad como obligatoria.		
DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Apoyar a la Unidad de control de bienes, bodega y proveeduría (UCBBP) en los procesos de la administración de bienes, además de revisar que se esté utilizando eficientemente los recursos materiales, bienes y servicios ofrecidos, gestionar la disponibilidad de bienes muebles e inmuebles por medio de la adquisición y el mantenimiento de los mismos, elaborar resoluciones para ejecutar distintos procesos que tengan competencia con los bienes institucionales, participar en la junta de		

	remates, controlar los procesos de la UCBBP y coordinar diferentes actividades administrativas con dicha unidad.	
DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN FINANCIERA	Apoyar a la Unidad de control de bienes, bodega y proveeduría (UCBBP) en los procesos que tiene relación con la administración, adquisición, manejo y baja de bienes e inventarios, así mismo participar en la junta de remates, coordinar con las unidades que tienen gestiones internas como contabilidad, presupuesto y otros departamentos para actuar con responsabilidad conforme a los procesos de la UCBBP.	
PROCURADOR SINDICO	Asesorar en materia legal a la Unidad de Control de bienes, bodega y proveeduría en los procesos que tenga competencia, en trámites y gestiones administrativas a realizar y actuar como secretario en la junta de remates del GAD Municipal como lo estipula la normativa vigente.	
3. REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS		
DIRECCIÓN	ÁREA O UNIDAD	CÓDIGO DEL PROCESO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA	MDP-AB-PO-006
4. NORMA ISO 9001		
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001: 2015		
REQUISITO APLICABLE DE LA NORMA:	8 Operación. - Apartado 8.5 Producción y provisión del servicio: 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos y 8.5.4 Preservación. 8.6 Liberación de los productos y servicios	
8.5.4 Preservación La Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveeduría debe preservar las salidas durante el uso de los bienes muebles, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad y seguridad del uso eficiente y correcto de los mismos. NOTA. La preservación está constituida en que deben ser constatados cada cierto tiempo (esto lo determinara con la planificación efectuada por el Jefe de la Unidad) los bienes que estén al servicio de los custodios, las medidas requeridas para la constatación pueden incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el almacenamiento, la transmisión de la información y la protección. El custodio debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los bienes muebles del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Huaquillas suministrada para su utilización o incorporación dentro de los servicios o trabajo en el cual hacen uso.		
8.6 Liberación de los productos y servicios		

La Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveeduría verificara que se cumplen los requisitos de los bienes muebles conforme a la utilización de los custodios.

La liberación de los bienes muebles al custodio no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera

por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el custodio.

La Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveeduría conservara la información documentada sobre la liberación de los bienes muebles o recursos.

La información documentada debe incluir:

a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;

b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

5. PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DEL PROCESO					
NO. PASO	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	DOCUMENTOS	TIEMPO
1	Envía memorando al jefe UCBBP solicitando la baja técnica de bienes	Custodio	En la información del oficio se dará en conocimiento el o los bienes en mal estado.	Oficio dirigido al jefe de la UCBBP.	15 min
2	Valida la información especificada en la solicitud de baja técnica.	JEFE UCBBP			10 min
3	Elabora el Acta de Devolución/Retiro de Bienes obsoletos y	JEFE UCBBP	Se deben hacer dos copias de las actas.	Acta de Devolución/Retiro de Bienes obsoletos.	15 min

	firma como autoridad pertinente.				
4	Acepta el Acta de Devolución/Retiro de Bienes obsoletos y firma.	CUSTODIO			5 min
5	Efectúa el retiro de los bienes y almacena en la bodega de bienes obsoletos o en de suso.	JEFE UCBBP			50 min
6	Incluye el o los bienes en el listado de bienes obsoletos o en desuso.	JEFE UCBBP			20 min
7	Envía al Director de Departamento Financiero el informe sobre la existencia de bienes obsoletos o en desuso para comenzar el proceso de baja pertinente.	JEFE UCBBP	Se harán dos copias del documento.	Acta de asignación de bienes. Acta de descarga.	10 min
8	Analiza y valida la información del informe de las bajas técnicas solicitadas.	DIRECCIÓN FINANCIERA			10 min
9	Informa sobre la existencia de bienes obsoletos/desuso a la Máxima Autoridad y solicita delegar a uno de los funcionarios	DIRECCIÓN FINANCIERA			20 min

	para la inspección técnica de los bienes.				
10	Delega al funcionario que realizará la Inspección Técnica de los bienes mediante sumilla dirigida al Director de Dirección Financiera quien informará a los delegados sobre la designación emitida por la Máxima Autoridad.	ALCALDE		Acta Entrega recepción.	20 min
11	Realiza inspección técnica, revisa los listados de bienes, valida la información, toma fotografías que incluirá en su informe.	Funcionario responsable de inspección técnica			10 min
12	Envía al Director de la Dirección Financiera en un término de 3 días después de informado sobre la delegación para elaborar el informe de inspección técnica.	Funcionario responsable de inspección técnica		Informe inspección técnica.	24 horas

13	Recibe informe de inspección técnica.	DIRECCIÓN FINANCIERA			10 min
14	Envía informe completo a la máxima autoridad, en el cual se evidencie la procedencia de la baja y la recomendación de los procedimientos que sean viables para proceder a su enajenación, destrucción, chatarrización o donación, según sea el caso.	DIRECCIÓN FINANCIERA			10 min
15	Recibe el expediente de baja y considera lo conveniente a la recomendación de inspección técnica y dispone al D. Administrativa la elaboración de la resolución.	ALCALDE			15 min
16	Elabora la Resolución Administrativa y la reasigna a la dirección financiera.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			20 min

17	Reasigna la Resolución Administrativa al Procurador sindico para la revisión respectiva.	DIRECCIÓN FINANCIERA			15 min
18	Revisa la resolución y en caso de no tener comentarios al respecto, reasigna la Resolución Administrativa a la D. Financiera.	PROCURADURÍA SÍNDICA			15 min
19	Se reasignará al Alcalde para revisión y firma	DIRECCIÓN FINANCIERA			20 min
TOTAL					28 Horas y 50 min
20	Revisa y suscribe la Resolución Administrativa y la reasigna al D. Financiero, D. Administrativo y Al Procurador Síndico, en el caso de donación.	ALCALDE			10 min
20.1	Elabora el Contrato de Donación por disposición resolutive	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			20 min

	de la Máxima Autoridad.				
20.2	Coordina con las personas jurídicas de derecho privado sin fines de lucro que realicen labor social y obras de beneficencia.	UCBBP JEFE			50 min
20.3	Realiza acta entrega-recepción y suscriben Unidad Administrativa y el titular de la Unidad Financiera.	UCBBP JEFE			25 min
20.4	Entrega bienes y copia del acta entrega-recepción solicitante.	UCBBP JEFE			15 min
20.5	Acepta los Bienes y Firma La Acta Entrega-Recepción.	ENTIDAD QUE RECIBIRÁ LA DONACIÓN			10 min
20.6	Solicita la baja definitiva de los bienes a la D. Financiera.	UCBBP JEFE			20 min
20.7	Dispone a Contabilidad la baja de los bienes.	DIRECCIÓN FINANCIERA			10 min
20.8	Contabilidad registra la baja de los bienes en el sistema AME.	DIRECCIÓN FINANCIERA			10 min
20.9	Archiva Documentación.	UCBBP JEFE			10 min
TOTAL					3 Horas

21	Revisa y suscribe la Resolución Administrativa y la reasigna al D. Financiero, D. Administrativo y al Procurador Síndico, en el caso de chatarrización.				10 min
21.1	Solicita tres cotizaciones a tres empresas aprobadas por el MIPRO	DIRECCIÓN FINANCIERA			50 min
21.3	Presenta el informe de las cotizaciones a la Máxima Autoridad para aprobación de la empresa ganadora	DIRECCIÓN FINANCIERA			25 min
21.4	Revisa el informe de las cotizaciones y selecciona aquella que más convenga a los intereses de la Entidad.	ALCALDE			30 min
21.5	Dispone al D. Administrativo coordinar el retiro de los bienes y entregarlos a la empresa chatarrizadora.	ALCALDE			25 min
21.6	Comunica mediante Oficio a la empresa ganadora la	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			10 min

	adjudicación de la chatarrización de los bienes obsoletos				
21.7	Coordina con la empresa ganadora el retiro y entrega de los bienes a ser chatarrizados y asigna Jefe de UCBBP.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			30 min
21.8	Monitorea el proceso de pesaje en la planta de la empresa chatarrizadora.	UCBBP JEFE			30 min
21.9	Elabora el Acta de Entrega Recepción en todos los casos de egresos de bienes y firma Jefe.	UCBBP JEFE			25 min
21.10	Suscriben el Acta de Entrega Recepción en todos los casos de egresos de bienes.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			25 min
21.11	Suscriben el Acta de Entrega Recepción en todos los casos de egresos de bienes.	DIRECCIÓN FINANCIERA			30 min

21.12	Solicita al Director de la dirección Financiera autorizar la baja contable de los bienes obsoletos/desuso.	UCBBP JEFE			10 min
21.13	Dispone a Contabilidad efectuar la baja contable en sistema AME	DIRECCIÓN FINANCIERA			10 min
21.14	Contabilidad efectúa la baja contable de los bienes obsoletos/desuso	DIRECCIÓN FINANCIERA			15 min
21.15	Archiva Documentación	UCBBP JEFE			10 min
TOTAL					5 Horas y 35 min
22	Revisa y suscribe la Resolución Administrativa y la reasigna al D. Financiero, D. Administrativo, en el caso de destrucción .	ALCALDE			10 min
22.1	Realiza la orden de destrucción de bienes y se notifica a D.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	En la orden se detallará el lugar, fecha y hora que debe cumplirse la diligencia.		25 min

	Financiero, Inspector de los bienes y firma.				
22.2	Procede a ir a lugar de la destrucción por designación del D. Administrativo.	UCBBP JEFE			25 min
22.3	Verifica la destrucción de los bienes de acuerdo con las normas ambientales vigentes.	UCBBP JEFE	Los desechos resultantes de dicha destrucción serán depositados finalmente en los rellenos sanitarios designado.		10 min
22.4	Elabora acta sobre los resultados obtenidos y firma.	UCBBP JEFE			10 min
22.5	Suscriben el Acta de Entrega Recepción en todos los casos de egresos de bienes.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			25 min
22.6	Suscriben el Acta de Entrega Recepción en todos los casos de egresos de bienes	DIRECCIÓN FINANCIERA			25 min
22.7	Suscriben el Acta de Entrega Recepción en todos los casos de egresos de bienes.	Inspector designado			25 min
22.8	Solicita al Director de la Dirección	UCBBP JEFE			25 min

	Financiera autorizar la baja contable de los bienes obsoletos/desuso.				
22.9	Dispone a Contabilidad efectuar la baja contable.	DIRECCIÓN FINANCIERA			10 min
22.10	Contabilidad efectúa la baja contable de los bienes obsoletos/desuso en el sistema AME.	DIRECCIÓN FINANCIERA			10 min
22.11	Archiva Documentación	UCBBP JEFE			10 min
TOTAL					3 Horas y 40 min
23	Revisa y suscribe la Resolución Administrativa y la reasigna al D. Financiero, D. Administrativo, en el caso de remate .	ALCALDE			10 min
23.1	Retira los distintivos que pueda tener el bien ya sea logotipos, insignias, matriculas, etc.	UCBBP			25 min
23.2	Envía comunicado para socializar el	ALCALDE	Director de dirección Adm.		25 min

	remate de los bienes a las autoridades competentes.		Director de dirección Fin. Procurador sindico como secretario. Jefe de la UCBBP.		
23.3	Junta de remate decide realizar proceso de remate.	JUNTA DE REMATE			10 min
23.4	Junta decide el remate por concurso de ofertas por sobre cerrado o de manera electrónica.	JUNTA DE REMATE			25 min
23.5	La Junta deberá publicar el aviso de remate en fuentes informativas.	JUNTA DE REMATE	El aviso debe contar con a) El lugar, día y hora, La descripción completa y el estado de los bienes, el valor base del remate, El lugar, días y horas en que puedan ser inspeccionados los bienes por los interesados.		25 min
23.6	La junta empieza con la presentación de los bienes y solicita los sobres cerrados.	JUNTA DE REMATE			10 min
23.7	Junta se reúne para escoger al mejor postor en presencia de los interesados.	JUNTA DE REMATE			10 min

23.8	Luego de escoger un participante por el remate en sobre cerrado por la mejor oferta, procede al pago el participante.	JUNTA DE REMATE	El pago tiene que ser efectuado máximo en 10 días según los estipula el reglamento vigente.		10 min
23.9	Paga por los medios de pago del GADMH.	PARTICIPANTE	Cheque Transferencia a la cuenta ingresos.		30 min
23.10	Se emite acta de adjudicación de los bienes al mejor postor.	JUNTA DE REMATE	Acta de adjudicación de bien mueble o inmueble.		25 min
23.11	Suscriben todos los miembros de la junta.	JUNTA DE REMATE			25 min
23.12	Firma acta el participante.	PARTICIPANTE			10 min
23.13	Se entrega los bienes al participante con la copia de acta.	JUNTA DE REMATE			25 min
23.14	Solicita a la Dirección Financiera la respectiva baja de los bienes.	UCBBP			10 min
23.15	Designa a Contabilidad la respectiva baja de los bienes en el Sistema.	DIRECCIÓN FINANCIERA			10 min

23.16	Contabilidad registra la baja en el sistema	DIRECCIÓN FINANCIERA			15 min
23.17	Realiza informe de baja por remate de los bienes y entrega a Alcalde.	UCBBP			10 min
23.18	Archiva Documentación.	UCBBP			10 min
TOTAL					5 Horas y 20 min
24	Revisa y suscribe la Resolución Administrativa y la reasigna al D. Financiero, D. Administrativo, en el caso de Venta directa.	ALCALDE			10 min
24.1	Envía comunicado para socializar la venta directa de los bienes a las autoridades competentes.	ALCALDE	Director de dirección Adm. Director de dirección Fin. Procurador sindico como secretario. Jefe de la UCBBP.		25 min
24.2	Junta de venta decide realizar proceso de venta directa.	JUNTA DE VENTA			25 min
24.3	Emite convocatoria para compradores.	JUNTA DE VENTA	Esta convocatoria va dirigida a Entidades de beneficencia,		25 min

			<p>personas jurídicas como fundaciones, corporaciones, cooperativas de economía popular y solidaria, entre otros que lo estipule el reglamento vigente. Personas naturales.</p>		
24.5	<p>La Junta deberá publicar el aviso de venta directa en fuentes informativas para que conozcan cuando se recibirán las ofertas.</p>	JUNTA DE VENTA	<p>El aviso debe contar con a) El lugar, día y hora, La descripción completa y el estado de los bienes, el valor base del remate, El lugar, días y horas en que puedan ser inspeccionados los bienes por los interesados.</p>		25 min
24.6	<p>Los interesados presentaran sus ofertas con un mínimo del 10% del valor de avalúo.</p>	PARTICIPANTE			10 min
24.7	<p>La junta solicita los sobres cerrados.</p>	JUNTA DE VENTA			10 min
24.8	<p>Junta se reúne para escoger al mejor postor.</p>	JUNTA DE VENTA			25 min

24.9	Luego de escoger un participante por la venta en sobre cerrado por la mejor oferta, procede al pago el participante.	JUNTA DE VENTA	El pago tiene que ser efectuado máximo en 10 días según los estipula el reglamento vigente.		25 min
24.10	Paga por los medios de pago del GADMH.	PARTICIPANTE	Cheque Transferencia a la cuenta ingresos.		30 min
24.11	Se emite acta de adjudicación de los bienes al mejor postor.	JUNTA DE VENTA	Acta de adjudicación de bien mueble o inmueble.		30 min
24.12	Suscriben todos los miembros de la junta.	JUNTA DE VENTA			25 min
24.13	Firma acta el ganador.	PARTICIPANTE			10 min
24.14	Se entrega los bienes al participante con la copia de acta.	JUNTA DE VENTA			10 min
24.15	Solicita a la Dirección Financiera la respectiva baja de los bienes.	UCBBP			15 min
24.16	Designa a Contabilidad la respectiva baja de los bienes en el Sistema.	DIRECCIÓN FINANCIERA			10 min
24.17	Contabilidad registra la baja en el sistema	DIRECCIÓN FINANCIERA			15 min

24.18	Realiza informe de baja por venta de los bienes y entrega a Alcalde.	UCBBP			15 min
24.19	Archiva Documentación.	UCBBP			10 min
TOTAL					5 Horas y 50 min

PROVEEDORES		ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES	
Internos	UCBBP	Solicitud de egreso de bienes.	Registros y documentación específica para cada procedimiento de egreso autorizado. Informe de bienes sometidos a procedimiento de egreso.	Internos	Personal del GADMH
Externos	N/A	Solicitud de petición de donación.	Acta entrega recepción.	Externos	Personas Jurídicas de derecho privado

			Copia de inspección técnica.		sin fines de lucro (Donación). Empresas aprobadas por el MIPRO (Chatarrización)
--	--	--	------------------------------	--	--

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	VARIABLE	Formula:
% de Egreso de bienes identificados como Inservibles, obsoletos o inutilizados.	EFICACIA	No. de Bienes Inservibles, obsoletos o inutilizados sometidos a un proceso de egreso /No. Total de bienes identificados como inservibles, obsoletos o inutilizados*100
META		
Se requiere que el 80% de los bienes identificados como inservibles, obsoletos o inutilizados. sean procesados con la mejor eficacia.		

DIAGRAMA DE FLUJO DE EGRESO DE BIENES MUEBLES, INSERVIBLES, OBSOLETOS O INUTILIZADOS

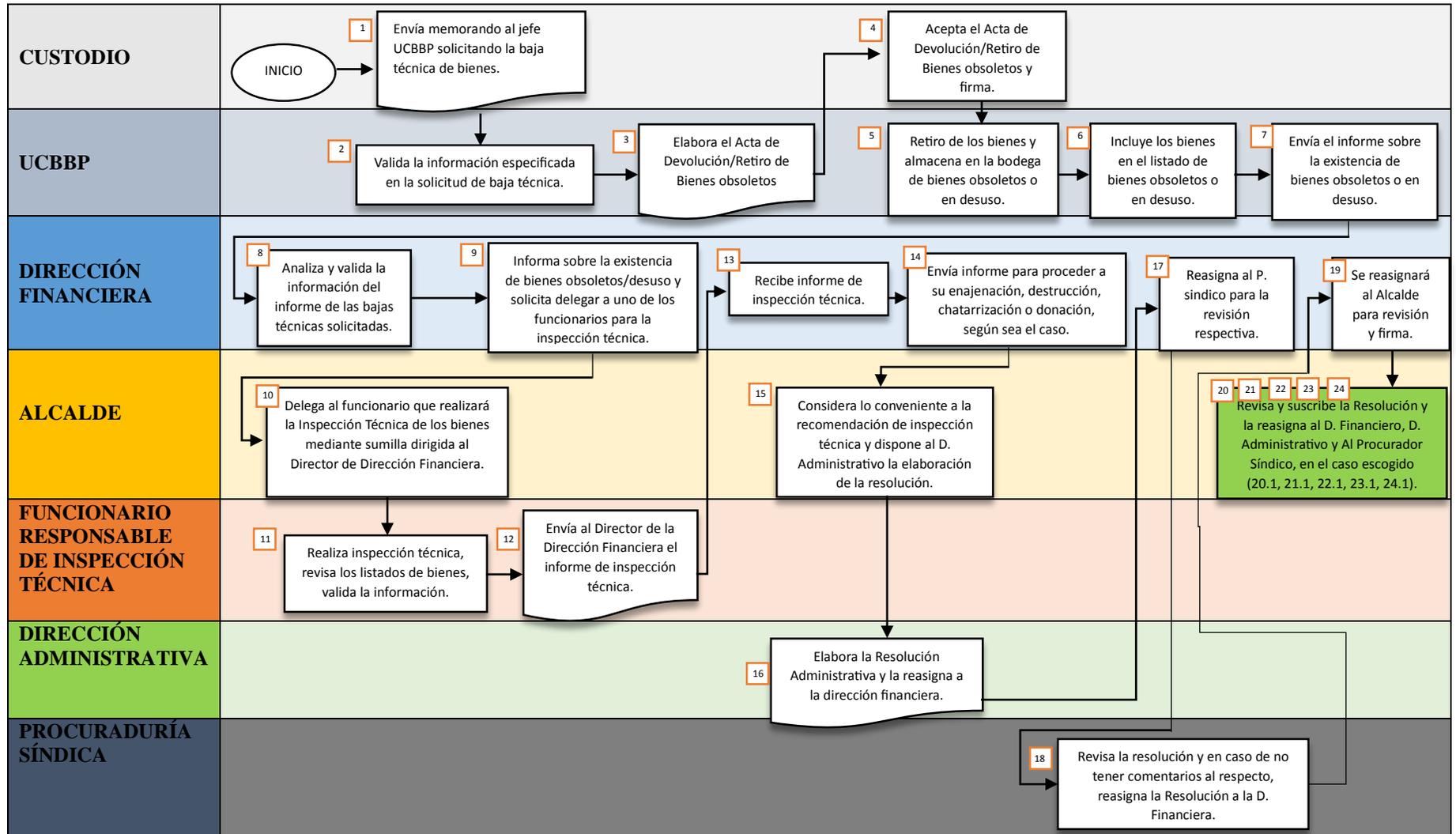
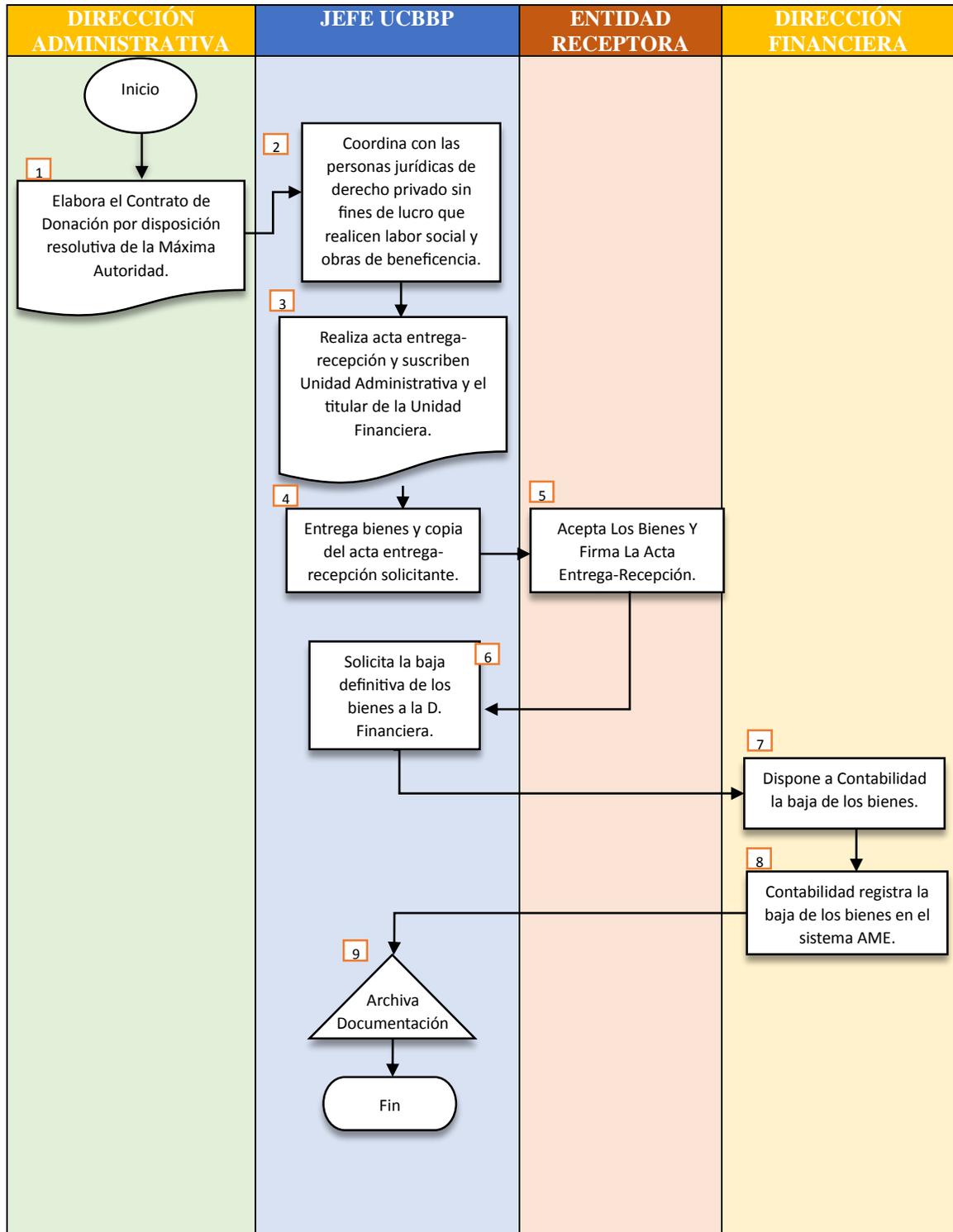


DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE EGRESO EN CASO DE DONACIÓN 20.1



**DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE EGRESO EN CASO DE
CHATARRIZACIÓN 21.1**

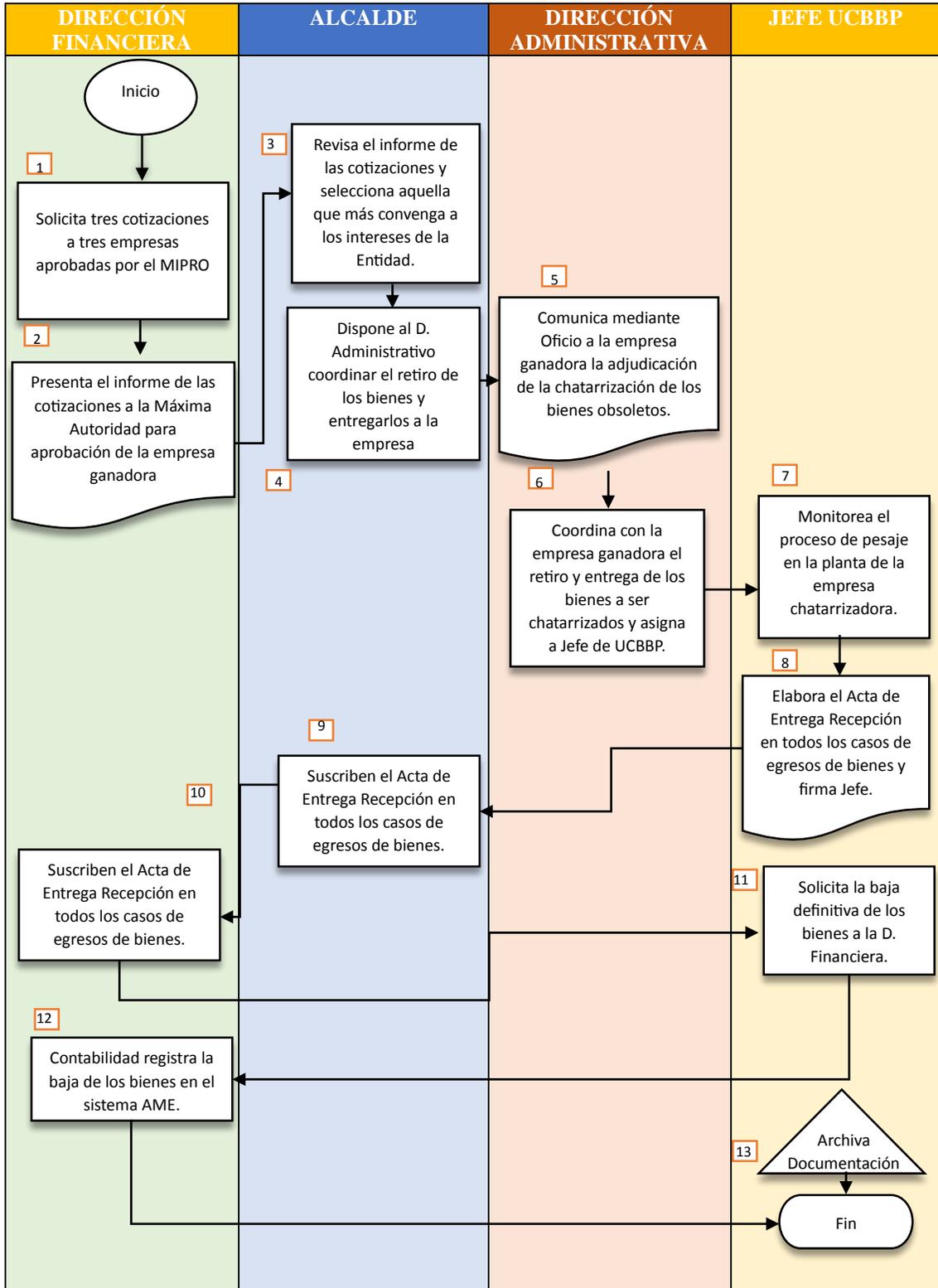


DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE EGRESO EN CASO DE DESTRUCCIÓN
22.1

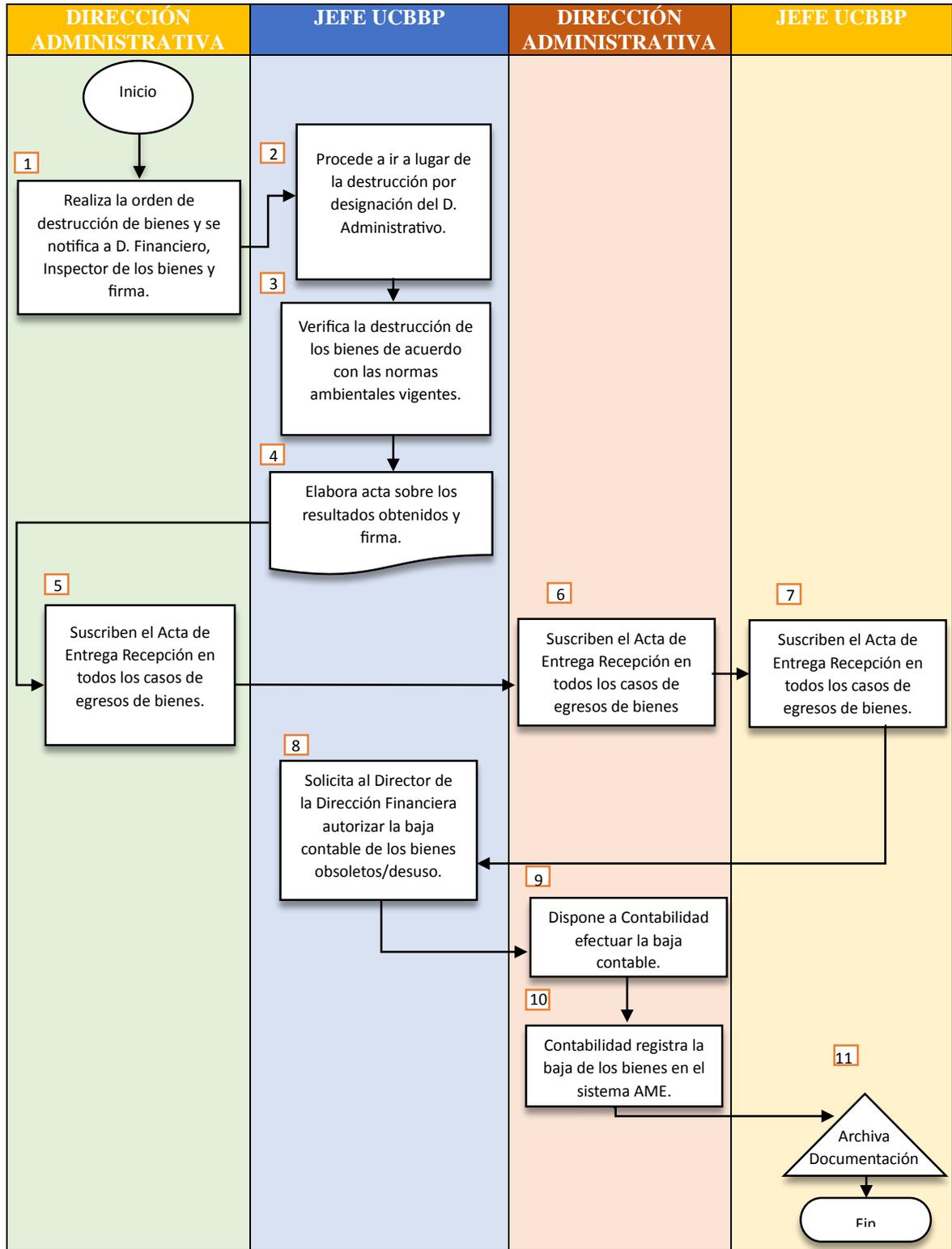


DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE EGRESO EN CASO DE REMATE 23.1

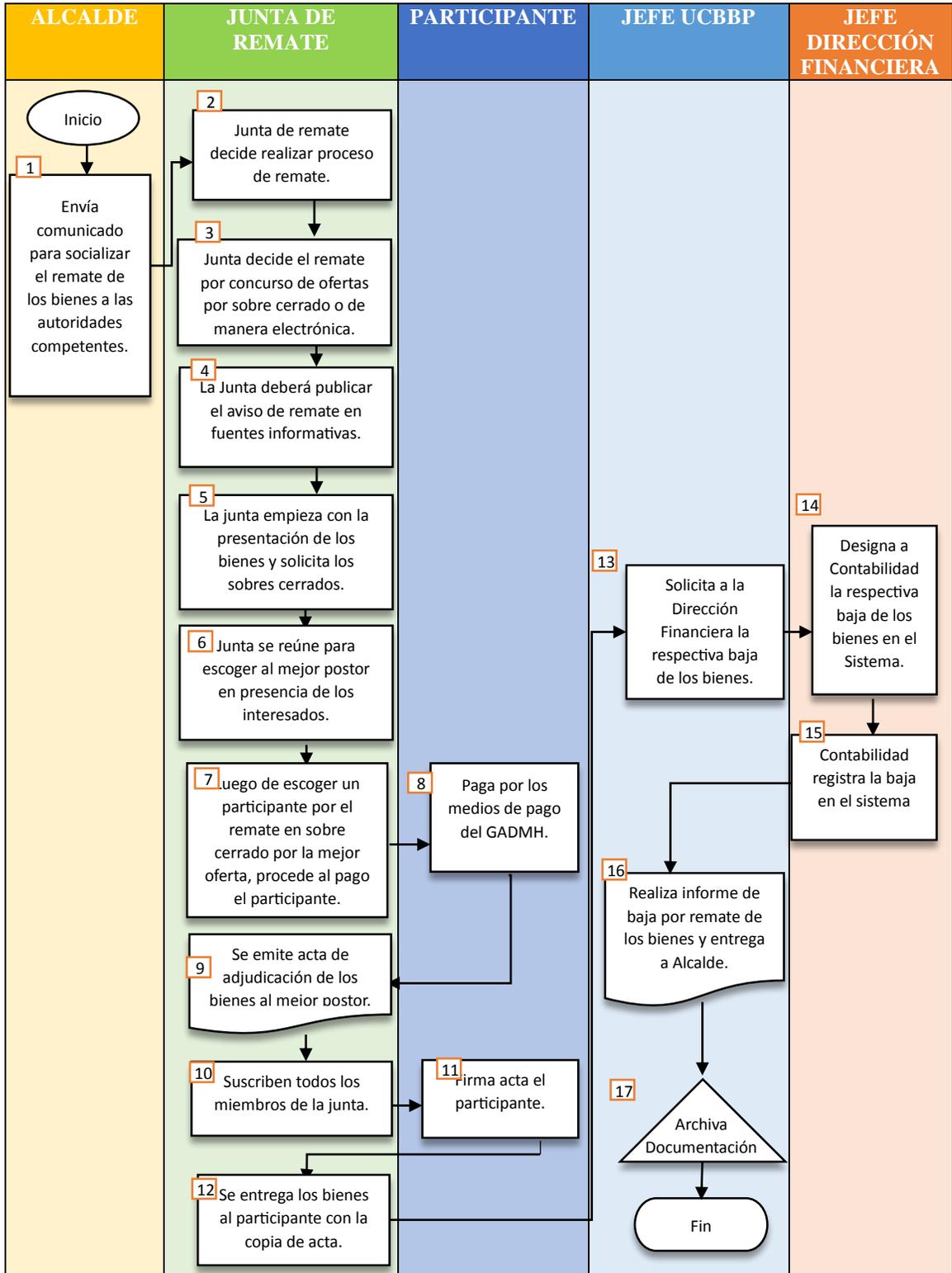
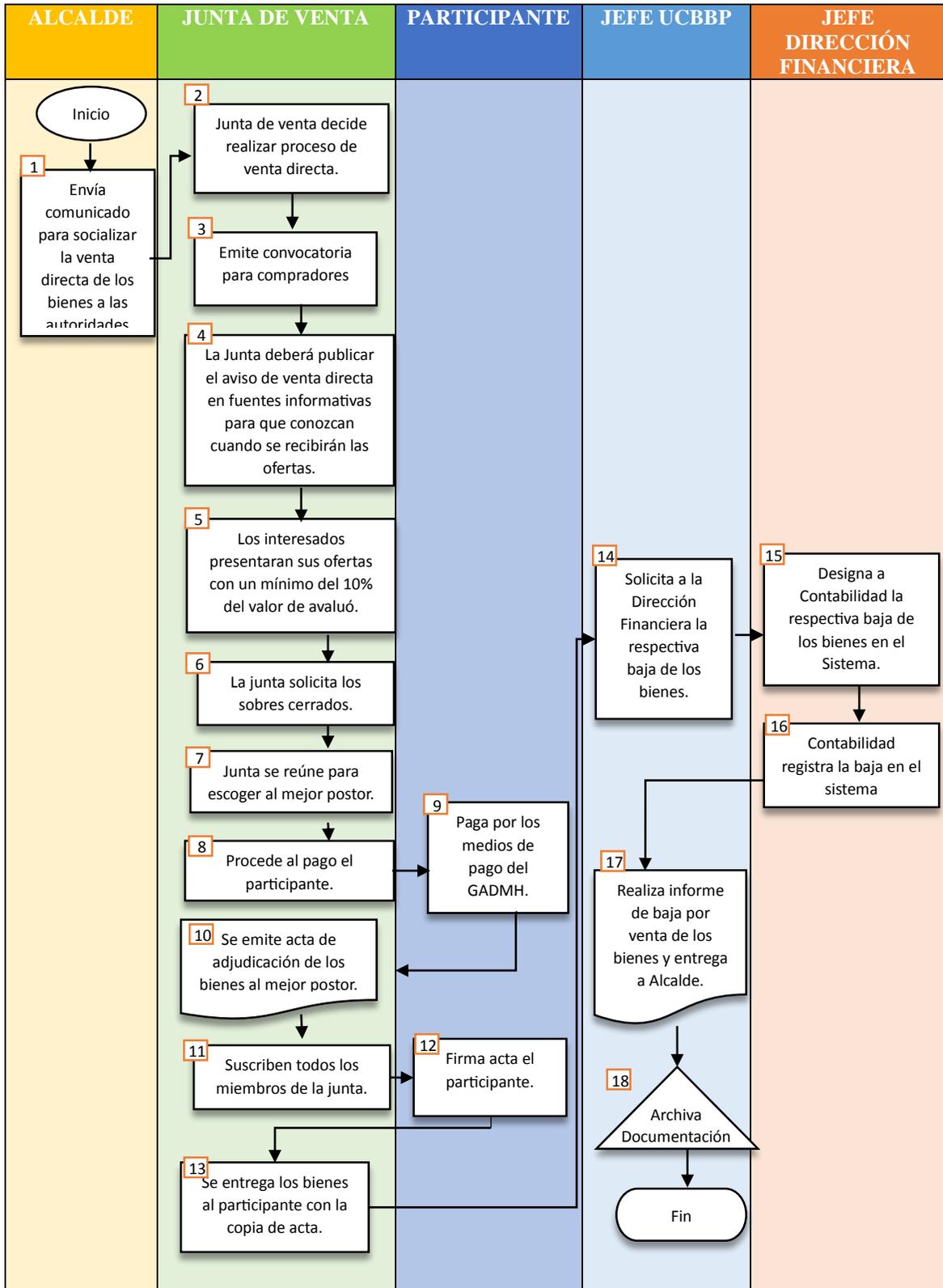


DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE EGRESO EN CASO DE VENTA 24.1



PROCESO DE EGRESO POR TRANSFERENCIA GRATUITA

Criterios:

- ❖ *Se enviará un oficio con anterioridad a la máxima autoridad para detallar lo que necesiten, para la respectiva donación.*
- ❖ *Solo se aplicará este tipo de egreso por transferencia gratuita de bienes a entidades u organismos públicos con persona jurídica distinta en beneficio de las entidades u organismos del sector público.*
- ❖ *Los custodios deben aceptar y firmar el acta de entrega-recepción para su respectiva entrega de los bienes.*
- ❖ *Se deberá hacer un avalúo de los bienes si fuera el caso, según lo estipulado en la normativa vigente del reglamento administrativo y control de bienes.*

FICHA DE PROCESO			
 GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS		
	CÓDIGO DE PROCESO	MDP-AB-PO-007	VERSIÓN
DIRECCIÓN	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		
ÁREA O UNIDAD	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA		
NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE EGRESO POR TRANSFERENCIA GRATUITA		
SUBPROCESOS	ACTA ENTREGA RECEPCIÓN		
PROCESO ANTERIOR	PROCESO DE CONSTATACIÓN DE BIENES.		
1. PROPÓSITO	Establecer procedimientos para el eficiente egreso de los bienes por transferencia gratuita.		
2. ROLES Y RESPONSABILIDADES			
ROL	RESPONSABILIDAD		
JEFE UCBBP	Jefe de la Unidad De Control De Bienes, Bodega Y Proveeduría, encargado de supervisar la administración, manejo, ingreso, egreso y baja de los bienes y recursos del GAD Municipal del Cantón Huaquillas		

ALCALDE	Alcalde o Alcaldesa, está dentro del nivel ejecutivo como gobernante, el cual tiene como función dirigir y administrar el GAD Municipal del Catón Huaquillas además de delegar atribuciones y deberes dentro de las competencias que les corresponde revisando que cumplan con la correcta administración de los bienes y recursos de la institución, también suscribiendo contratos que comprometan al GAD y demás procesos que tengan en cuenta a la máxima autoridad como obligatoria.	
DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Apoyar a la Unidad de control de bienes, bodega y proveeduría (UCBBP) en los procesos de la administración de bienes, además de revisar que se esté utilizando eficientemente los recursos materiales, bienes y servicios ofrecidos, gestionar la disponibilidad de bienes muebles e inmuebles por medio de la adquisición y el mantenimiento de los mismos, elaborar resoluciones para ejecutar distintos procesos que tengan competencia con los bienes institucionales, participar en la junta de remates, controlar los procesos de la UCBBP y coordinar diferentes actividades administrativas con dicha unidad.	
DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN FINANCIERA	Apoyar a la Unidad de control de bienes, bodega y proveeduría (UCBBP) en los procesos que tiene relación con la administración, adquisición, manejo y baja de bienes e inventarios, así mismo participar en la junta de remates, coordinar con las unidades que tienen gestiones internas como contabilidad, presupuesto y otros departamentos para actuar con responsabilidad conforme a los procesos de la UCBBP.	
PROCURADOR SINDICO	Asesorar en materia legal a la Unidad de Control de bienes, bodega y proveeduría en los procesos que tenga competencia, en trámites y gestiones administrativas a realizar y actuar como secretario en la junta de remates del GAD Municipal como lo estipula la normativa vigente.	
3. REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS		
DIRECCIÓN	ÁREA O UNIDAD	CÓDIGO DEL PROCESO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA	MDP-AB-PO-007
4. NORMA ISO 9001		
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001: 2015		
REQUISITO APLICABLE DE LA NORMA:	8 Operación. - Apartado 8.5 Producción y provisión del servicio: 8.5.3 Propiedad	

	perteneciente a los clientes o proveedores externos y 8.5.4 Preservación.
	8.6 Liberación de los productos y servicios
8.5.4 Preservación	
La Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveeduría debe preservar las salidas durante el uso de los bienes muebles, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad y seguridad del uso eficiente y correcto de los mismos.	
NOTA. La preservación está constituida en que deben ser constatados cada cierto tiempo (esto lo determinara con la planificación efectuada por el Jefe de la Unidad) los bienes que estén al servicio de los custodios, las medidas requeridas para la constatación pueden incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el almacenamiento, la transmisión de la información y la protección.	
El custodio debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los bienes muebles del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Huaquillas suministrada para su utilización o incorporación dentro de los servicios o trabajo en el cual hacen uso.	
8.6 Liberación de los productos y servicios	
La Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveeduría verificara que se cumplen los requisitos de los bienes muebles conforme a la utilización de los custodios.	
La liberación de los bienes muebles al custodio no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera	
por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el custodio.	
La Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveeduría conservara la información documentada sobre la liberación de los bienes muebles o recursos.	
La información documentada debe incluir:	
a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;	
b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	

5. PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DEL PROCESO					
NO. PASO	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	DOCUMENTOS	TIEMPO
1	Recibe solicitud de donación por parte de la entidad pública o	ALCALDE		Oficio dirigido al Alcalde.	10 min

	privado que realice obras de labor social y que no tengan fines de lucro.				
2	Remite tramite al Director Administrativo.	JEFE UCBBP			10 min
3	Dispone a la UCBBP que realice el trámite pertinente.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			10 min
4	Verificará la existencia de los bienes que se encuentran en buen estado de funcionamiento y que no serán utilizados por los funcionarios del GADMH y elabora un listado de dichos bienes.	UCBBP			30 min
5	Emite listado a Director Administrativo.	UCBBP			50 min
6	Revisa y emite informe a la máxima autoridad según el caso para la entrega de los bienes.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Se harán dos copias del documento.		50 min
7	Revisa y firma resolución, remite la donación a la UCBBP.	ALCALDE			10 min
8	Realiza acta entrega-recepción y suscriben Unidad Administrativa y Unidad Financiera.	JEFE UCBBP	Se harán dos copias del documento.	Acta de Entrega-Recepción	20 min
9	Entrega bienes y copia del acta entrega-recepción solicitante.	UCBBP			20 min

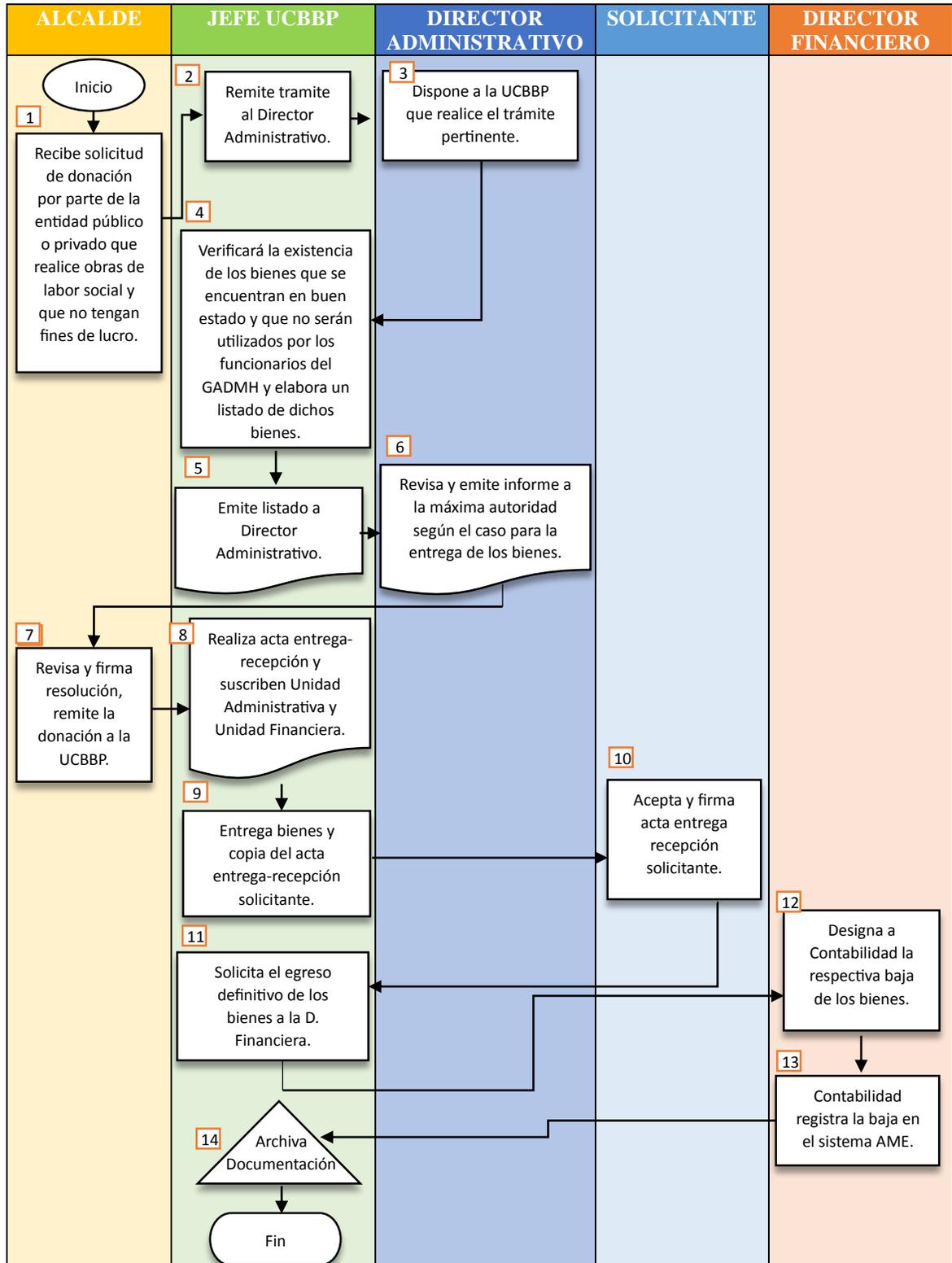
10	Acepta y firma acta entrega recepción solicitante.	SOLICITANTE			10 min
11	Solicita el egreso definitivo de los bienes a la D. Financiera	UCBBP			10 min
12	Dispone a Contabilidad la baja de los bienes.	DIRECCIÓN FINANCIERA			10 min
13	Contabilidad registra la baja de los bienes en el sistema AME.	DIRECCIÓN FINANCIERA			40 min
14	Archiva Documentación.	UCBBP			10 min
TOTAL					4 h y 50 min

PROVEEDORES		ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES	
Internos	UCBBP	N/A	Acta entrega-recepción. Informe de baja de bienes.	Internos	Dirección Administrativa. Dirección Financiera. Alcalde.

Externos	N/A	Solicitud de donación.	Acta entrega-recepción.	Externos	Persona jurídica solicitante.
-----------------	-----	------------------------	-------------------------	-----------------	-------------------------------

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	VARIABLE	Formula:
% de Egreso de bienes para transferencia gratuita.	EFICACIA	No. de Bienes para transferencia gratuita sometidos a un proceso de egreso /No. Total de bienes identificados para transferencia gratuita*100
META		
Se requiere que el 90% de los bienes identificados para la transferencia gratuita. sean procesados con la mejor eficacia.		

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE EGRESO POR TRANSFERENCIA GRATUITA



PROCESO DE BAJA DE BIENES POR ROBO, HURTO O EXTRAVIÓ

Criterios:

- ❖ *El custodio final será el responsable del cuidado, uso, custodia y protección de los bienes e inventarios que se le han asignado para el desempeño de sus funciones.*
- ❖ *El custodio final deberá restituir o reemplazar por otros bienes nuevos de similares o mejores características, en caso de que la aseguradora no cubra el costo.*
- ❖ *En caso de que judicialmente se comprobó la existencia de robo o hurto el custodio final no tendrá responsabilidad penal por tales ilícitos.*
- ❖ *La UCBBP deberá receiptar los bienes reemplazados para su respectivo ingreso.*
- ❖ *Se debe hacer la baja respectiva de los bienes que han dejado de existir físicamente por causas como: robo, hurto, abigeato, caso fortuito o fuerza mayor.*
- ❖ *Reposición por parte de la Aseguradora es en dinero en caso de sobrepasar el monto estipulado por el bien, informa a la Dirección de Financiera y solicita se registre el ingreso respectivo.*
- ❖ *Reposición por parte de la Aseguradora es con un bien de similares o iguales características si su valor actual sobre pasa lo concordado en el contrato, informa a la Dirección Financiera y solicita se efectúe el ingreso del bien en los registros respectivos.*

FICHA DE PROCESO			
 <p>GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS</p>	<p>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN HUAQUILLAS</p>		
	<p>CÓDIGO DE PROCESO</p>	<p>MDP-AB-PO-008</p>	<p>VERSIÓN</p>
<p>DIRECCIÓN</p>	<p>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</p>		
<p>ÁREA O UNIDAD</p>	<p>UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA</p>		

NOMBRE DEL PROCESO	PROCESO DE BAJA DE BIENES POR ROBO, HURTO O EXTRAVIÓ
SUBPROCESOS	ACTA ENTREGA RECEPCIÓN
PROCESO ANTERIOR	PROCESO DE CONSTATACIÓN DE BIENES.
1. PROPÓSITO	Establecer procedimientos para la eficaz baja de bienes por caso de robo, hurto o extravió.
2. ROLES Y RESPONSABILIDADES	
ROL	RESPONSABILIDAD
JEFE UCBBP	Jefe de la Unidad De Control De Bienes, Bodega Y Proveeduría, encargado de supervisar la administración, manejo, ingreso, egreso y baja de los bienes y recursos del GAD Municipal del Cantón Huaquillas
CUSTODIO	Personal del GADM del Cantón Huaquillas que requiere bienes muebles y será el encargado de cuidar y proteger los respectivos bienes que se le van a conceder.
ALCALDE	Alcalde o Alcaldesa, está dentro del nivel ejecutivo como gobernante, el cual tiene como función dirigir y administrar el GAD Municipal del Catón Huaquillas además de delegar atribuciones y deberes dentro de las competencias que les corresponde revisando que cumplan con la correcta administración de los bienes y recursos de la institución, también suscribiendo contratos que comprometan al GAD y demás procesos que tengan en cuenta a la máxima autoridad como obligatoria.
DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Apoyar a la Unidad de control de bienes, bodega y proveeduría (UCBBP) en los procesos de la administración de bienes, además de revisar que se esté utilizando eficientemente los recursos materiales, bienes y servicios ofrecidos, gestionar la disponibilidad de bienes muebles e inmuebles por medio de la adquisición y el mantenimiento de los mismos, elaborar resoluciones para ejecutar distintos procesos que tengan competencia con los bienes institucionales, participar en la junta de remates, controlar los procesos de la UCBBP y coordinar diferentes actividades administrativas con dicha unidad.

DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN FINANCIERA	Apoyar a la Unidad de control de bienes, bodega y proveeduría (UCBBP) en los procesos que tiene relación con la administración, adquisición, manejo y baja de bienes e inventarios, así mismo participar en la junta de remates, coordinar con las unidades que tienen gestiones internas como contabilidad, presupuesto y otros departamentos para actuar con responsabilidad conforme a los procesos de la UCBBP.	
PROCURADOR SINDICO	Asesorar en materia legal a la Unidad de Control de bienes, bodega y proveeduría en los procesos que tenga competencia, en trámites y gestiones administrativas a realizar y actuar como secretario en la junta de remates del GAD Municipal como lo estipula la normativa vigente.	
3. REGISTRO DE PROCEDIMIENTOS		
DIRECCIÓN	ÁREA O UNIDAD	CÓDIGO DEL PROCESO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA	MDP-AB-PO-008
4. NORMA ISO 9001		
REFERENCIA A LA NORMA ISO 9001: 2015		
REQUISITO APLICABLE DE LA NORMA:	8 Operación. - Apartado 8.5 Producción y provisión del servicio: 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos y 8.5.4 Preservación. 8.6 Liberación de los productos y servicios	
8.5.4 Preservación La Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveeduría debe preservar las salidas durante el uso de los bienes muebles, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad y seguridad del uso eficiente y correcto de los mismos. NOTA. La preservación está constituida en que deben ser constatados cada cierto tiempo (esto lo determinara con la planificación efectuada por el Jefe de la Unidad) los bienes que estén al servicio de los custodios, las medidas requeridas para la constatación pueden incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el almacenamiento, la transmisión de la información y la protección. El custodio debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los bienes muebles del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Huaquillas suministrada para su utilización o incorporación dentro de los servicios o trabajo en el cual hacen uso. 8.6 Liberación de los productos y servicios La Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveeduría verificara que se cumplen los requisitos de los bienes muebles conforme a la utilización de los custodios.		

La liberación de los bienes muebles al custodio no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el custodio.

La Unidad de Control de Bienes, Bodega y proveeduría conservara la información documentada sobre la liberación de los bienes muebles o recursos.

La información documentada debe incluir:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

5. PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES DEL PROCESO					
NO. PASO	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	DOCUMENTOS	TIEMPO
1	Comunica al titular de la Dirección Administrativa todos los por menores del caso con copia a la dirección administrativa.	CUSTODIO	Adjuntara el documento que lo acredita como custodio del bien siniestrado.	Oficio dirigido al Director Administrativo con copia a la dirección financiera.	20 min
2	Comunica a la Máxima Autoridad en forma directa, detallada e inmediatamente después de ocurrido el	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			20 min

	evento, todos los por menores del caso.				
3	Recibe la comunicación del titular de la Dirección de Gestión Administrativa.	ALCALDE			5 min
4	Dispone al titular de la Procuraduría síndica para que formule la denuncia correspondiente.	ALCALDE			30 min
5	Solicita a la UCBBP la información que respalde la propiedad de los bienes.	PROCURADORÍA SINDICA			50 min
6	Solicita a la procuraduría síndica la denuncia para fundamentar el reclamo ante la empresa de seguros si es el caso.	UCBBP			25 min
7	Remite la información solicitada por las áreas involucradas.	UCBBP			10 min
8	Realiza seguimiento al proceso con todas las áreas involucradas.	UCBBP			20 min
9	Formula y presenta ante la Fiscalía General del Estado la	PROCURADORÍA SINDICA			3 horas

	denuncia correspondiente, y asigna un abogado para el caso.				
10	Remite a la Dirección Financiera y la Dirección Administrativa, una copia de la denuncia presentada y la designación del abogado asignado al caso.	PROCURADORA SINDICA			1 hora
11	Recibe la información de la UCBBP con la denuncia de la sustracción o pérdida y los demás documentos requeridos por la empresa aseguradora dentro de los tiempos establecidos en la póliza de seguros.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			20 min
12	Presenta reclamo a la compañía de seguros dentro de los plazos fijados en la póliza respectiva requerida.	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			10 min
13	Reposición por parte de la Aseguradora es con un bien de similares o iguales	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			50 min

	características, informa a la Dirección de Gestión Financiera y solicita se efectúe el ingreso del bien en los registros respectivos.				
14	Informa a la UCBBP sobre la reposición del bien para que proceda a registrarlo	DIRECCIÓN FINANCIERA			30 min
15	Recibe los bienes.	UCBBP	Se harán dos copias del documento.	Acta de asignación de bienes. Acta de descarga.	30 min
16	Registra ingreso de nuevo bien al inventario AME.	UCBBP			30 min
17	Solicita a la Dirección Financiera la respectiva baja de los bienes.	UCBBP			10 min
18	Designa a Contabilidad la respectiva baja de los bienes en el Sistema AME	DIRECCIÓN FINANCIERA			15 min
19	Contabilidad registra la baja en el sistema AME	DIRECCIÓN FINANCIERA			30 min
20	Realiza informe de baja de los bienes y entrega a Alcalde.	UCBBP			40 min
21	Archiva Documentación.	UCBBP			20 min
TOTAL					8 horas y 40 min

PROVEEDORES		ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES	
Internos	Custodio encargado del bien.	Documento informativo del siniestro. Bienes por reposición de igual o superiores características.	Acta entrega- recepción. Informe de baja de bienes.	Internos	Dirección Administrativa. Dirección Financiera. Custodio.
Externos	Aseguradora.	Bienes por aseguramiento.	Acta entrega- recepción.	Externos	Aseguradora.

INDICADORES DE GESTIÓN		
NOMBRE DEL INDICADOR	VARIABLE	Formula:
% de Egreso de Bienes inexistentes (por hurto, robo, fuerza mayor o caso fortuito) dados de baja	EFICACIA	No. de bienes inexistentes dados de baja /No. Total de bienes inexistentes identificados *100
META		
Se requiere que el 90% de los bienes identificados como inexistentes sean procesados con la mejor eficacia.		

13. ANEXOS DEL MANUAL

A1. ACTA ENTREGA-RECEPCIÓN



**GAD MUNICIPAL DEL
CANTÓN HUAQUILLAS**
ADMINISTRACIÓN 2023 - 2027

**UNIDAD DE CONTROL DE BIENES,
BODEGA Y PROVEedurÍA**

ACTA ENTREGA-RECEPCION

En la ciudad de Huaquillas, a los ____/____/____, comparecen:

Se procede a realizar la siguiente Acta de Entrega Recepción: entre los Señores: (Nombres y Apellidos del Custodio) y la (JEFE/JEFA DE UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURIA DEL GADM DEL CANTON HUAQUILLAS), con el fin de realizar la entrega de los bienes que se detallan a continuación, conforme lo indica el Reglamento General para la Administración, Utilización, Manejo y Control de los Bienes e Inventarios del Sector Público (Acuerdo 067-CG-2018 de 30 de noviembre de 2018), en el Art.44 literal d).

BIENES Y/O INVENTARIOS

CODIGO	DETALLE	MARCA	MODELO	SERIE	ESTADO	FECHA/COMPRA	VALOR

Para constancia y fe de lo actuado, firmamos la presente Acta de Entrega Recepción, en unidad de acto en original y dos copias del mismo tenor y contenido.

(Nombre del servidor que entrega)
(Cargo que ocupa)
C.C. (número de cédula)
Entregue conforme

(Nombre del servidor que recibe)
(Cargo que ocupa)
C.C. (número de cédula)
Recibí conforme

A2. ACTA ASIGNACIÓN DE BIENES



**GAD MUNICIPAL DEL
CANTÓN HUAQUILLAS**
ADMINISTRACIÓN 2023 - 2027

**UNIDAD DE CONTROL DE BIENES,
BODEGA Y PROVEEDURÍA**

ACTA ASIGNACIÓN DE BIENES-REASIGNACIÓN DE BIENES

En la ciudad de Huaquillas, a los ____/____/____

CÉDULA: 000000000-0

USUARIO FINAL: Nombres Y Apellidos Del Custodio Administrativo

UBICACIÓN: Lugar donde residen los bienes.

Conforme lo indica el Reglamento General para la Administración, Utilización, Manejo y Control de los Bienes e Inventarios del Sector Público (Acuerdo 067-CG-2018 de 30 de noviembre de 2018), en el Art. 8; Art.44 literal d); Art.55, se entregan los siguientes bienes:

BIENES Y/O INVENTARIOS

CODIGO	DETALLE	MARCA	MODELO	SERIE	ESTADO	FECHA/COMPRA	VALOR

Cantidad de bienes:	
Total de Activos:	

Para constancia y fe de lo actuado, firmamos la presente Acta Asignación de Bienes-Reasignación de Bienes, en unidad de acto en original y dos copias del mismo tenor y contenido.

(Nombre del servidor que realizo la constatación
los bienes)

(Cargo que ocupa)
C.C. (número de cédula)
Entregue conforme

(Nombre del servidor que custodia

(Cargo que ocupa)
C.C. (número de cédula)
Recibí conforme

A3. LISTADO DE EVIDENCIA DE CONSTATAción FÍSICA



UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA
Y PROVEEDURÍA

ASIGNACIÓN DE BIENES-REASIGNACIÓN DE BIENES CONSTATAción FÍSICA

Nombres del Custodio Administrativo: _____

Fecha: ___/___/___

Ubicación de la Constatación: _____ **Página:** ___ de ___

Conforme lo indica el Reglamento General para la Administración, Utilización, Manejo y Control de los Bienes e Inventarios del Sector Público (Acuerdo 067-CG-2018 de 30 de noviembre de 2018), en el Art. 8; Art.44 literal d); Art.55, se realizará la siguiente constatación física de los siguientes bienes de control administrativo o propiedad, planta y equipo:

N°	CODIGO	DETALLE	MARCA	MODELO	SERIE	ESTADO	OBSERVACIONES
1							
2							
3							
4							

Firma Constatador: _____

C.C: _____

Firma del Custodio: _____

C.C: _____

A4. LISTADO DE BIENES A SER CHATARRIZADOS



**GAD MUNICIPAL DEL
CANTÓN HUAQUILLAS**
ADMINISTRACIÓN 2023 - 2027

UNIDAD DE CONTROL DE BIENES,
BODEGA Y PROVEEDURÍA

PROCESO DE CHATARRIZACIÓN DE BIENES

LISTADO DE GRUPOS DE BIENES A SER CHATARRIZADOS

ENTIDAD:

FECHA:

ITEM	CANTIDAD	TIPO DE BIEN	TIPO DE MATERIAL	PESO ESTIMADO (KG)
1				
2				
3				

Nota: Tipos de bienes

TIPO DE BIEN	EJEMPLO
Mobiliario de oficina	Sillas, Escritorios, mesas, archivadores, etc.
Mobiliario Escolar	Pupitres, escritorios, sillas, archivadores, etc.
Equipos y mobiliario medico	Camas, escritorios, etc.
Equipos y mobiliario eléctrico	Transformadores, etc.
Equipos Informáticos	Computadoras, monitores, impresoras, etc.
Vehículos livianos	Automóviles, camionetas, motos.
Vehículos pesados	Volquetas, buses, etc.
Otros	

CONCLUSIONES

- Sin duda la calidad se ha convertido en un aspecto fundamental en la actualidad de todas las organizaciones tanto públicas como privadas, donde su teoría ha sido el pilar para implementar en cada una de las actividades operativas; ya que la regularización de la misma se convierte en base para el presente y futuro de los procedimientos y con ello obtener excelentes resultados que lleven a un buen rendimiento.
- La recolección, procesamiento y análisis de información fue de gran relevancia e importancia, ya que me permitió una vez más, identificar las debilidades y riesgos que afectaba la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Huaquillas, también gracias a la Norma ISO 9001:2015 que se identificó las normas y herramientas adecuadas para el tipo de procedimientos que lleva a cabo la respectiva unidad, permitiendo implementar medidas evaluativas y de contingencia para la correcta consecución de las actividades que realizan los colaboradores de la Unidad.
- La implementación del Manual de Procesos para la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría será de gran ayuda, no solo para la misma unidad, sino que para toda la institución pública, cabe destacar que está comprometida con otras unidades y departamentos, sobre todo el manejo, administración y control de los bienes, que son parte fundamental para la ejecución de labores de GAD Municipal del Cantón Huaquillas, además que la utilización del manual se desempeñará como una guía para que los colaboradores y la misma autoridad encargada de estos procesos, no se salgan de una línea que pueda afectar tanto la calidad de los servicios como la sostenibilidad financiera y estratégica, por lo tanto, los cambios positivos también contribuirá en los agentes internos y externos de la organización.

RECOMENDACIONES

- Como recomendación a futuro, se debe buscar otro tipo de teorías, métodos y sistemas de gestión de calidad que permitan mejorar aún más las actividades operativas de la Unidad de Control de Bienes, Bodega y Proveduría (UCBBP), por ello también se debe estar al tanto de actualizaciones de la norma utilizada para este manual, además conocer si se han hecho cambios en la ley que rige el manejo de los bienes del sector público.
- Al Jefe de la UCBBP, utilizar el manual como una herramienta que le permita evaluar los procesos que se efectúen y se cumplan a cabalidad con el porcentaje estimado que se tomó en cuenta para la estimación de cada uno de los procesos conforme a los indicadores de gestión, además solventar dudas que puedan tener los colaboradores al momento de efectuar sus respectivas funciones, asimismo que la actualización de este manual se debería hacer anualmente como parte de mantenerse actualizado ya sea en nuevas reglas o implementaciones del medio informático, inventario, normativas, entre otros factores.
- Implementar este manual de procesos conforme a una socialización con anterioridad con los distintos funcionarios que formen parte de los procedimientos que se realizan en la Unidad, tener en cuenta que la responsabilidad de que las actividades se ejecuten correctamente es parte de todos los que están involucrados para así mantener el orden, la comunicación y desarrollo que se busca para mejorar la calidad del servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Abril Jaramillo, M. J. (2018). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GENERAL PROAÑO, CANTÓN MORONA, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.
- Amaya Pingo, P. M. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista venezolana de Gerencia*, 25(90), 632-647. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559014>
- Barriga Sandoval, J. E. (2019). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA CONSULTORA MRPROCESSI CÍA. LTDA*. QUITO: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR .
- Cabezas Yáñez , M., & Cuero Cayambe, B. (2021). *MANUAL DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DEL ÁREA FINANCIERA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN GUARANDA EN EL AÑO 2021*. UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR .
- Cari, J. M. (2020). *MANUAL OPERATIVO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL*. Ubi Lex Asesores SAC.
- CERTUS. (24 de 06 de 2019). *¿Qué es un proceso contable?* Obtenido de Certus.edu: <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-un-proceso-contable/>
- Chiavenato, I. (1985). *Administración- Proceso Administrativo*. Mc Graw Hill.
- Colcha Sailema, A., Anastacio Acosta, G., Moreira Macias, N., & Espinoza Toalombo, W. (2021). El capital humano y los manuales de procedimientos y

su incidencia en el crecimiento empresarial. *POCAIP*, 6(4), 401.

doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i4.513>

Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). Quito: ASAMBLEA NACIONAL.

Contraloría General del Estado . (2020). *REGLAMENTO ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE BIENES DEL SECTOR PÚBLICO*. Quito: Contraloría General del Estado .

Contraloria General del Estado. (2009). *NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA* . Quito: CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO .

COOTAD. (2010). *CODIGO ORGANICO ORGANIZACION TERRITORIAL AUTONOMIA DESCENTRALIZACION* . QUITO: PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA.

Cortes, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de Calidad (ISO 9001:2015*. ICB EDITORES. doi:<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/56053?page=3>

Escamilla Martinez, P., & Álvarez Padón, E. (2019). HERRAMIENTAS DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO. *Contribuciones a la Economía*, 17(3), 16. doi:<https://eumed.net/ce/2019/3/decisiones-proceso-administrativo.htm>

Espinoza Riofrío, S. A. (2021). *Manual de procedimientos para la optimización de la gestión de talento humano en la empresa Servitorno*. UTDB.

Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y General*. El Ateneo.

Freire Obando, M. G. (2019). *MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS PARA LA ESTACION DE SERVICIO "SIMÓN BOLÍVAR" AÑO 2019*. Puyo: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.

- Gómez Martínez, J. A. (2019). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. AENOR. doi:<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/105584?page=1>
- González, G. (09 de 03 de 2022). *Diagrama de flujo*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/diagrama-de-flujo/>
- ISO. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*. Obtenido de ISO.ORG: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Lopez Lemos, P. (2015). *Novedades ISO 9001:2015*. FC EDITORIAL.
- Miranda Cruz, M. B., Chiriboga, P., Romero Flores, M., Tapia Hermida, L. X., & Fuentes Gavilánez, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1434. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Munch, L. (2014). Simbología. En L. Munch, *Administración, gestión empresarial, enfoques y proceso administrativo* (pág. 70). Pearson Educación.
- Murrieta Saavedra, Y. (2019). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas. *En Contexto*, 8(12), 115-132. doi:<https://doi.org/10.53995/23463279.668>
- Pilco Arevalo, W. B. (2023). *DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE EXISTENCIAS EN LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES Y BODEGAS DE LA ESPOCH*. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en Equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6), 11. doi:<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Ropa Carrión, B., & Alama Flores, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *UCSA*, 9(1), 81-103. doi:<http://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.01.081>

- Ruiz, J. A. (25 de 07 de 2022). *¿Qué es un Diagrama de Flujo y para qué sirve?*
Obtenido de GRUPOACMS: <https://www.grupoacms.com/blog/diagrama-de-flujo>
- Sanchez Lopez, F. (2019). *Calidad Total en la Organizaciones*. Editorial Elearning.
- Sanchis Gisbert, R. (2020). Diagramación de Procesos . *Universitat Politècnica de València*, 1. doi:<http://hdl.handle.net/10251/144115>
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los Manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad de Cienfuegos*, 9(3), 248. doi:<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma Tentativo (GANTT)

Estructura del cronograma tentativo de Gantt

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN																											
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>Explicación de conocimiento sobre el proceso de la modalidad de titulación.</i>																												
<i>Presentación del tema del proyecto de investigación</i>																												
<i>Aceptación y aprobación del tema</i>																												
<i>Presentación de la ficha de inscripción de modalidad y denuncia del tema a la Unidad de Integración Curricular.</i>																												
<i>Explicación del conocimiento sobre el proceso de la modalidad de TIC.</i>																												
<i>Realización de Descripción del Problema</i>																												
<i>Realización de Formulación del Problema</i>																												
<i>Realización de Preguntas de Investigación</i>																												
<i>Realización de Justificación</i>																												

Anexo 2: Presupuesto Ejecutado

PRESUPUESTO EJECUTADO PARA EL PROYECTO DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR			
DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURIA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON HUAQUILLAS, PROVINCIA DE EL ORO, 2023			
Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Total
Resma de papel	2	\$3,00	\$6,00
Memoria flash	1	\$8,00	\$8,00
Carpetas	10	\$0,50	\$5,00
Impresiones	100	\$0,10	\$10,00
Copias	60	\$0,05	\$3,00
Esferos	10	\$0,40	\$4,00
Internet	3	\$30,00	\$90,00
Transporte	6	\$15,00	\$90,00
Alimentación	12	\$3,00	\$36,00
Total			\$252,00

Anexo 3: Carta De Aceptación



**GAD MUNICIPAL DEL
CANTÓN HUAQUILLAS**
ADMINISTRACIÓN 2023 - 2027

Huaquillas, 10 de noviembre del 2023

Abogado
Luis Florencio Farez Reinoso.
Alcalde del Cantón Huaquillas

CERTIFICO

Que el Sr, **GUSTAVO MANUEL CUENCA AGUIRRE** con cedula de identidad **070672222-0**, estudiante de la **CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** de la **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**, realizara su respectivo proyecto de investigación con el tema: **DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURIA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON HUAQUILLAS, PROVINCIA DE EL ORO, 2023**, por el cual autorizo y acepto por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huaquillas.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad, este documento que será utilizado para la gestión de sus actividades académicas de titulación.

Atentamente,



Firma electrónica por:
LUIS FLORENCIO
FAREZ REINOSO

Luis Florencio Farez Reinoso.
Alcalde del Cantón Huaquillas



Anexo 4: Modelo de Encuesta.
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo: Recopilar información para la realización de un proyecto de investigación correspondiente a la Carrera de Contabilidad y Auditoría.

Entrevista dirigida a los colaboradores de la Unidad de Control de bienes, bodega y proveeduría del GAD del Cantón Huaquillas, Provincia de El Oro.

Solicito objetividad de su parte.

Instrucciones: Marque con una X, la respuesta que usted considere oportuna.

Abreviatura: UCBBP. -Unidad de Control de bienes, bodega y proveeduría.

Cuestionario:

1.- ¿Cuenta usted con un manual de procesos para sus actividades en la UCBBP?

Si
No

2.- ¿En base a que usted realiza los procedimientos tanto administrativos como financieros en la UCBBP?

.....

.....

3.- ¿Cómo calificaría usted la eficacia de los procedimientos de la UCBBP actuales?

Pésima:
Mala:
Regular:
Buena:
Excelente:

4.- ¿Cómo calificaría usted la eficiencia del manejo de los bienes y recursos por parte de la UCBBP?

Pésima:
Mala:
Regular:
Buena:
Excelente:

5.- ¿Considera que las actividades administrativas y financieras que realizan en la UCBBP son las adecuadas?

Totalmente en desacuerdo:

En desacuerdo:
Indiferente:
De acuerdo:
Totalmente de acuerdo:

6.- ¿Tiene usted por escrito sus funciones de su puesto?

Si
No

7.- ¿Qué funciones tiene usted en la UCBBP?

.....

.....

8.- ¿Qué tan de acuerdo esta, con los procesos realizados en la UCBBP?

Totalmente en desacuerdo:
En desacuerdo:
Indiferente:
De acuerdo:
Totalmente de acuerdo:

9.- ¿Considera necesario disponer de un manual de procesos para la UCBBP?

Si
No

10.- ¿Cree usted que el diseño de un manual de procesos le permitirá a la UCBBP mejorar los procedimientos tanto administrativos y financieros de sus respectivas funciones?

Si
No

Anexo 5: Modelo de Entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Objetivo: Recopilar información para la realización de un proyecto de investigación correspondiente a la Carrera de Contabilidad y Auditoría.

Entrevista dirigida al jefe de la Unidad de Control de bienes, bodega y proveeduría, directores del Departamento Administrativo y Financiero, Cantón Huaquillas, Provincia de El Oro.

Solicito objetividad de su parte.

Abreviatura:

UCBBP: Unidad de Control de bienes, bodega y proveeduría.

Preguntas:

1.- ¿La UCBBP cuenta con un manual de procesos para el cumplimiento de las actividades?

.....
.....
.....

2.- ¿Considera importante la creación de un manual de procesos?

.....
.....
.....

3.- ¿Cuáles son las actividades administrativas y financieras que usted realiza en la UCBBP?

.....
.....
.....

4.- ¿Las actividades que efectúan en el transcurso de las funciones de la UCBBP contribuyen al cumplimiento de objetivos?

.....
.....
.....

05.- ¿Conoce usted sobre el sistema de gestión de calidad de la Norma ISO:9001?

.....
.....
.....

06.- ¿Qué procesos se realizan dentro de la UCBBP?

.....
.....
.....

07.- ¿Conoce usted los procesos adecuados del control y manejo de los bienes de acuerdo a la normativa vigente?

.....
.....
.....
.....

08.- ¿Cree que se desarrollan de manera eficaz las actividades dentro de la UCBBP?

.....
.....
.....
.....

09.- ¿Cree usted que existe un eficiente manejo de los bienes y recursos en la UCBBP?

.....
.....
.....

10.- ¿Considera que la implementación de un manual de procesos mejorará los procedimientos administrativos y financieros en las funciones de la UCBBP?

.....
.....
.....

*Anexo 6: Evidencias Fotográficas: Revisión con Directora de tesis Ing. Verónica
García.*



Anexo 7: Evidencias Fotográficas: Revisión con Par Académico Ing. Verónica

Arguello.



Anexo 8: Evidencias Fotográficas: Revisión con Par Académico Ing. Anabel

Monar.



Anexo 9: Evidencia Fotográfica: Entrevista con Jefa de UCBBP.



***Anexo 10: Evidencia Fotográfica: Entrevista con el Director del Departamento
Administrativo.***



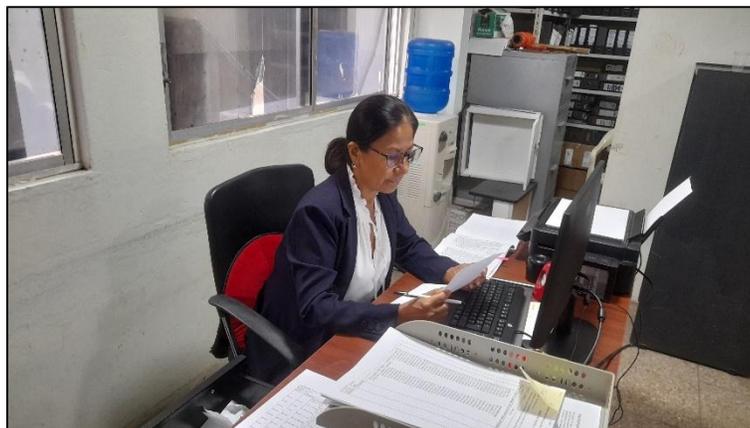
Anexo 11: Evidencia Fotográfica: Entrevista con el Director del Departamento Financiero.



Anexo 12: Evidencia Fotográfica: Ejecución de Encuestas a los colaboradores de la UCBBP.



Anexo 13: Evidencia Fotográfica: Ejecución de Encuestas a los colaboradores de la UCBBP.



Anexo 14: Evidencia Fotográfica: Ejecución de Encuestas a los colaboradores de la UCBBP.



Anexo 15: Evidencia Fotográfica: Instalaciones de la UCBBP.



Anexo 16: Evidencia Fotográfica: Edificio del Municipio del Cantón Huaquillas.



Anexo 17: Certificado de análisis de coincidencia no accidental.

Ing. Verónica Tatiana García García en Calidad de Directora Del Trabajo De Integración Curricular,

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado "DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS MEDIANTE LA HERRAMIENTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA UNIDAD DE CONTROL DE BIENES, BODEGA Y PROVEEDURÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN HUAQUILLAS, PROVINCIA DE EL ORO, 2023", presentado por Gustavo Manuel Cuenca Aguirre estudiante de la **Carrera de Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta TURNITIN, reflejando un **porcentaje de similitud del 8%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 05 de Abril del 2024

Atentamente,



Ing. Verónica Tatiana García García
Director(a)

Anexo 18: Reporte antiplagio.

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS CUENCA AGUIRRE.docx

AUTOR

GUSTAVO CUENCA

RECuento DE PALABRAS

30278 Words

RECuento DE CARACTERES

168735 Characters

RECuento DE PÁGINAS

206 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

6.7MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 4, 2024 8:30 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 4, 2024 8:34 AM GMT-5

● 8% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de publicaciones
- Base de datos de trabajos entregados



04-04-2024

Resumen