

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA



TESIS

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA
DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

AUTORA: Jiménez Solís, Rocío Gladis

ASESOR: Zacarías Ventura, Héctor Raúl

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (x)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Administración de redes y soporte de tecnologías de la información.

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ingeniería, Tecnología

Sub área: Ingeniería eléctrica, Ingeniería electrónica

Disciplina: Sistemas de automatización, Sistemas de control

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Ingeniera de sistemas e informática

Código del Programa: P06

Tipo de Financiamiento:

- Propio (x)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 74122881

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22515329

Grado/Título: Doctor en Ciencias de la Educación

Código ORCID: 0000-0002-7210-5675

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Campos Ríos, Bertha Lucila	Magister en educación gestión y planeamiento educativo	19939411	0000-0002-5662-554X
2	Manzano Lozano, Ethel Jhovani	Ingeniero de Sistemas e Informática	22498550	0000-0003-3499-1132
3	Pozo Pino, Gelacio	Maestro en ciencias de la educación con mención en docencia en educación superior e investigación	22994134	0000-0002-8425-2373

H



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Facultad de Ingeniería

P. A. DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO(A) DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

En la ciudad de Huánuco, siendo las 18:30 horas del día 07 del mes de junio del año 2022, mediante la plataforma Google Meet, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron los **Jurados Calificadores** integrado por los Docentes:

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| ➤ Mg. Bertha Lucila Campos Ríos. | PRESIDENTE |
| ➤ Ing. Ethel Jhovani Manzano Lozano. | SECRETARIO |
| ➤ Mtro. Gelacio Pozo Pino. | VOCAL |

Nombrados mediante la Resolución N° 1101-2022-D-FI-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019”**, presentado por la **Bach. Rocío Gladis JIMENEZ SOLIS**, para optar el Título Profesional de Ingeniera de Sistemas e Informática.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas: procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola **APROBADA** por **UNANIMIDAD** con el calificativo cuantitativo de **15** y cualitativo de **BUENO** (Art. 47).

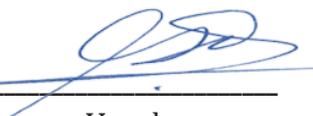
Siendo las 20:15 horas del día 07 del mes de junio del año 2022, los miembros del Jurado Calificador firman el Acta en señal de conformidad.



Presidente



Secretario



Vocal

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mis padres José y Justa quienes siempre están conmigo, por su apoyo y consejos a lo largo de mi vida como también por los años que vendrán, sin ustedes no hubiera podido llegar a la meta.

En especial a mi hermano José por su compañía y amistad, y demás hermanos y hermanas que me apoyaron cuando lo necesitaba.

A quien será mi compañero de vida y mis amigos y amigas que me alegran los días y seguir la misma senda juntos.

A todos ellos se los agradezco desde mis entrañas.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecer a Dios por la vida y la oportunidad que me dio para desarrollar esta tesis, y por este momento importante de mi formación profesional.

A mis padres, por su amor, apoyo incondicional, valores que me inculcaron y sacrificio en estos años, gracias a ustedes estoy aquí, avanzando un peldaño más, estoy más que agradecida y orgullosa de ustedes eternamente.

A mi hermano José gracias totales por su compañía y amistad que será eterna, a mis hermanos y hermanas que me apoyan y sus momentos compartidos conmigo, sé que será más momentos.

A quien es mi compañero de vida por todos los momentos aun en la parte de mi vida profesional y compartir la misma senda juntos.

Agradecer a los docentes de la Universidad de Huánuco por haber compartido sus conocimientos e inculcarme a seguir avanzando.

A mi asesor, Ingeniero Industrial Hector R. Zacarias Vectura, gracias por su apoyo y así como la sabiduría que me transmitió en el desarrollo de esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCION	X
CAPÍTULO I.....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	6
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	6
1.3. OBJETIVO GENERAL	6
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	9
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	10
2.2 BASES TEÓRICAS.....	13
2.2.1. SISTEMA DE GESTIÓN.....	13
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	22
2.4. HIPÓTESIS	22
2.5. VARIABLES	22
2.5.1. VARIABLE DE CALIBRACIÓN.....	22
2.5.2. VARIABLE EVALUATIVA.....	23
CAPÍTULO III.....	25
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	25
3.1.1. ENFOQUE.....	25
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	25
3.1.3. DISEÑO.....	26
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	26
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	26
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	27
CAPITULO IV.....	28
RESULTADOS.....	28
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	28
CAPITULO V.....	35
DISCUSION DE RESULTADOS.....	35
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	28
TABLA 2. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL LIDERAZGO SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	29
TABLA 3. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	29
TABLA 4. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL APOYO SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	30
TABLA 5. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA OPERACIÓN SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	31
TABLA 6. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	32
TABLA 7. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA MEJORA SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	33
TABLA 8. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA MEJORA SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	28
GRÁFICO 2. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL LIDERAZGO SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	29
GRÁFICO 3. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA PLANIFICACIÓN SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	30
GRÁFICO 4. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL APOYO SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	31
GRÁFICO 5. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA OPERACIÓN SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	32
GRÁFICO 6. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	33
GRÁFICO 7. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA MEJORA SEGÚN LAS NORMAS ISO 9001:2015 DEL ÁREA DE EMISIÓN DE LICENCIAS, DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, HUÁNUCO, 2019.....	34

RESUMEN

El presente estudio considera el siguiente resumen: **Objetivo:** Elaborar un Manual de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basada en las Normas ISO 9001:2015 para mejorar la Calidad de Servicio al usuario del área de emisión de Licencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019. **Metodología:** Según el análisis estadístico de los datos, se trata de una investigación Cuantitativa. Según la planificación de las mediciones, fue prospectivo, porque se usaron datos primarios. Según el número de variables, fue analítico. Según la intervención del investigador, es un estudio con intervención. De acuerdo con el número de mediciones, fue Transversal, ya que se consideró una medición de la variable en estudio. Considera un enfoque cuantitativo, de nivel Aplicativo, se consideró como población de estudio la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huánuco. La muestra en estudio estuvo conformada por el área de emisión de Licencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huánuco. Como herramientas de recolección de datos se empleó: el diagnóstico de evaluación del sistema de gestión de calidad según NTC ISO 9001-2015. **Resultados:** Se ha encontrado la necesidad de que se tome acciones de implementación ejecución de las normas ISO 9001:2015 en cuanto a la Planificación (42%) y la Evaluación del desempeño (38%). Las demás áreas de trabajo, aun cuando exhiben un porcentaje moderado, están sujetos a una mejora, bajo el análisis de diagnóstico utilizado. El resultado total del diagnóstico indica que la institución tiene una calificación global media en su gestión de calidad. **Conclusiones:** El estudio permite concluir que existe la necesidad de que se tome acciones de implementación de las normas ISO 9001:2015 en cuanto a la Planificación (42%) y la Evaluación del desempeño (38%). Las demás áreas de trabajo, aun cuando exhiben un porcentaje moderado, están sujetos a una mejora, bajo el análisis de diagnóstico utilizado.

Palabras clave: Gestión de calidad, Normas ISO 9001:2015, Licencias

ABSTRACT

The present study considers the following summary: Objective: To prepare a Manual for the Implementation of a Quality Management System based on ISO 9001: 2015 Standards to improve the Quality of Service to the user of the Licensing area in the Regional Directorate of Transportation and Communications, Huánuco, 2019. Methodology: According to the statistical analysis of the data, it is a quantitative investigation. According to the planning of the measurements, it is Prospective, because primary data was used. According to the number of variables, it is Analytical. According to the intervention of the researcher, it is a study with intervention. According to the number of measurements, it is Transversal, since it was considered a measurement of the variable under study. Considering a quantitative approach, at the Application level, the Regional Directorate of Transportation and Communications, Huánuco, was considered as a study population. The sample under study was made up of the Licensing area in the Regional Directorate of Transportation and Communications, Huánuco. Data collection tools were used: the evaluation diagnosis of the quality management system according to NTC ISO 9001-2015. Results: The need for actions to implement the ISO 9001: 2005 standards regarding Planning (42%) and Performance Evaluation (38%) has been found. The other work areas, even when they exhibit a moderate percentage, are subject to improvement, under the diagnostic analysis used. The total result of the diagnosis indicates that the institution has an average overall rating in its quality management. Conclusions: The study allows us to conclude that there is a need for actions to implement the ISO 9001: 2005 standards regarding Planning (42%) and Performance Evaluation (38%). The other work areas, even when they exhibit a moderate percentage, are subject to improvement, under the diagnostic analysis used.

Keywords: Quality management, ISO 9001: 2015 Standards, Licenses.

INTRODUCCION

Las instituciones públicas como privadas están inmerso a realizar mejoras constantemente para el cumplimiento de sus objetivos, satisfaciendo el servicio o producto al usuario y/o cliente, lo cual hace que dispongan, sin considerar al rubro al que pertenezcan, de un sistema de gestión de calidad, motivo por el cual la realización de la presente investigación, para así medir el actual estado en la gestión de calidad basada en las normas ISO 9001:2015, esta norma refiere los distintos procedimientos y requisitos a seguir para poder alcanzar la calidad total y en paralelo, mejorar el prestigio y la imagen de la institución.

Las normas ISO 9001:2015 ayudaron a la Sub-Dirección de Emisión de Licencias de la Dirección Regional de transporte Huánuco creando valor agregado, comprendiendo las necesidades tanto actuales como futuras a través de procedimientos y mejora continua, para que haya una mayor eficiencia en sus operaciones, así como el prevenir la ocurrencia de incidentes.

En el capítulo uno se planteó la problemática de investigación, donde encontramos la descripción de la problemática, los cuestionamientos, los objetivos establecidos planteados para brindar soluciones a problemas, la justificación, restricciones y la viabilidad de la investigación.

En el capítulo dos se encuentran los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las definiciones conceptuales, las hipótesis planteadas, las variables de investigación y la operacionalización de variables.

El capítulo tres refiere la metodología investigativa, en donde se indica el tipo de estudio, los instrumentos y técnicas utilizadas y la determinación de la muestra y población.

El capítulo cuatro alude al procesamiento de datos y análisis de los resultados cada uno con sus interpretaciones.

En el capítulo cinco se realizó la discusión de resultados.

El informe termina con las conclusiones y recomendaciones, posterior a ello, la bibliografía y los anexos

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente un Sistema de Gestión de Calidad para las mejoras de la Calidad de Servicio en las Instituciones tanto públicas y privadas, es un requisito indispensable para que ellas se desarrollen de una manera eficiente, satisfaciendo las necesidades en su totalidad al usuario.

La importancia de la ejecución de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con las normas ISO 9001:2015 es valorada a nivel internacional, nacional, y local, ya que todas las instituciones están enfocadas en brindar un servicio útil, adecuado, seguro, oportuno, accesible, flexible y fiable, para lo cual existen maneras que pueden ser implementadas, evaluadas, medidas y acreditadas por las normas ISO 9001:2015.

Podemos señalar que el objetivo principal de esta norma es satisfacer al cliente, a través de procesos de mejora continua, ya que la ejecución de un sistema de gestión de calidad mejora la calidad de servicio, obteniendo así una aprobación concerniente a las soluciones que cumplen con los requerimientos del comercio y la sociedad, de igual manera para clientes como usuarios. En tanto las organizaciones que implementen esto, pueden asegurar la capacidad de brindar servicios y productos eficientemente que satisfagan las exigencias de los clientes, debido a la ISO 9001:2015 una certificación internacional que brinda garantías y prestigio de calidad.

Según la información contenida por esta norma, instituciones y empresas crean objetivos que mejoren la operatividad de sus procesos a fin de controlar aspectos más relevantes dentro de sus actividades de prestación de servicios o producción. Con la implementación y certificación, las instituciones y empresas mejoran marcadamente la gestión de calidad y la complementan con otros procedimientos afines con la estructura, las capacitaciones y auditorías a nivel externo e interno.

Por otro lado, la implementación de esta norma trae junto a ella unas cuantas dificultades, ya que estas pueden depender de factores como la localización del sector, etc. las cuales dependen de la empresa; no obstante, la dificultad principal a la que la norma se enfrenta es por parte de la dirección, la falta de compromiso para hacer concreta la implementación del sistema de Gestión de Calidad para la mejora de Calidad del Servicio.

Los beneficios procedentes de la certificación ISO 9001 dentro de las empresas en todos los sectores incluyen la automatización de procesos, el aumento de la competitividad, el acomodamiento correcto a la legislación, la reducción de costes productivos y normativa relacionada a servicios y productos y la Mejora Continua.

Para hacer perceptibles estos beneficios, se recomienda planteamientos de metas intermedias; por ejemplo, si el objetivo principal fuera el incremento de la satisfacción del cliente como es nuestro caso, se plantean metas parciales como podrían ser la disminución de los plazos de entrega o quejas.

Se incrementa innegablemente el grado de satisfacción de los clientes, debido a que sin titubeo en base a las necesidades de estos son planteados los objetivos.

Para conocer un poco más la importancia de la gestión de la calidad en cuanto a la calidad de servicio, bajo las normas ISO 9001:2015 a nivel nacional; Según un estudio realizado “el Perú, en gestión de calidad, es de los países con número menor de empresas certificadas” (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi], 2012a). En el año 2013, contaba el país con aproximadamente 1.200 empresas certificadas en ISO 9001 (Centro de Desarrollo Industrial [CDI], 2013), tan solo con una cantidad de doscientas más que el anterior año (Indecopi, 2012a). Significando que de 1.713.272 empresas existentes (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] ,2013), tan solo un 0,071% se encontraba certificado.

Siendo este un trascendental aspecto dentro del contexto mundial, debido a que “está comprobado que las compañías que tienen con ellos las normas de calidad dentro de sus procesos de producción optimizan su desempeño,

ya sea dentro del mercado internacional o local, muestran un aumento de exportaciones y ventas” (Indecopi, 2012b).

La importancia de la gestión de calidad en cuanto a la calidad de servicio, bajo las normas ISO 9001:2015 a nivel local actualmente se encuentra en proceso de implantar su adopción en las diferentes empresas ya que solo un aproximado de 10% ellas se encuentran certificadas.

La Dirección Regional de transportes y Comunicaciones de Huánuco, consciente de la importancia de contar con un sistema de gestión de calidad, para la mejora de la calidad de servicio, tiene entre sus metas efectuar la norma ISO 9001:2015, mediante el cual se obtiene la certificación que acredita una gestión de calidad dentro de los procesos del área de interés.

En la actualidad el área de Emisión de licencias de la DRTC, está en una etapa de mejora en sus procesos e infraestructura y gestión en general, propiciando un bienestar al usuario, debido a ello busca que las atenciones a sus usuarios tengan un enfoque basado en una gestión de calidad, siendo necesario saber de la norma ISO 9001 para que una vez implementada se acredite una gestión de calidad dicha área, sirviendo como base para que otras áreas la sigan y la empresa en general.

Toda institución o empresa, al iniciar esta tarea de implementación de un modelo tal como el de la gestión de calidad que propone el presente estudio, se encuentra con una dificultad inicial: la falta de conocimiento del estado en el que se encuentra en cuanto al cumplimiento de los requisitos de certificación; esa es la razón por la que realizaremos una Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basada en las normas ISO 9001:2015 para la prosperidad de la calidad de Servicio en el área de Emisión de licencia de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, que implica la preparación de un diagnóstico inicial de la empresa y presentación de la documentación respectiva, para que posteriormente pueda ser implementado, en una siguiente etapa

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué acción es necesaria tomar para mejorar la Calidad de Servicio al usuario del área de emisión de Licencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cuál es el diagnóstico de la condición actual del contexto de la organización?

¿Cuál es el diagnóstico de la condición actual del liderazgo de la organización?

¿Cuál es el diagnóstico de la condición actual de la planificación en la organización?

¿Cuál es el diagnóstico de la condición actual de los recursos de soporte de la organización?

¿Cuál es el diagnóstico de la condición actual de la operación de la organización?

¿Cuál es el diagnóstico de la condición actual de la evaluación del desempeño de la organización?

¿Cuál es el diagnóstico de la condición actual de las acciones de mejora de la organización?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Elaborar una Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basada en las Normas ISO 9001:2015 para mejorar la Calidad de Servicio al usuario del área de emisión de Licencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Diagnosticar la condición actual del contexto de la organización.

Diagnosticar la condición actual del liderazgo de la organización.

Diagnosticar la condición actual de la planificación en la organización.

Diagnosticar la condición actual de los recursos de soporte de la organización.

Diagnosticar la condición actual de la operación de la organización.

Diagnosticar la condición actual de la evaluación del desempeño de la organización.

Diagnosticar la condición actual de las acciones de mejora de la organización.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta es una investigación que posee justificación práctica porque su desarrollo ayuda a mejorar una situación, como es la calidad del servicio de la institución en estudio, a la vez que propone estrategias que al aplicarse permitirán obtener la certificación de calidad.

La presente investigación se justifica debido a que la filosofía de la calidad de servicio es un enfoque que gradualmente se está implementando en las empresas privadas y también públicas a nivel nacional e internacional. Dicha implementación, permitiría aumentar el rendimiento de la gestión de la institución.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se limita en una propuesta de mejora, más ésta no ejecutará como parte del trabajo de investigación, sino que servirá como base para que las autoridades pertinentes de la institución tomen conocimiento sobre los requisitos de una certificación de calidad bajo las Normas ISO e inicien el proceso.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Se cuenta con los recursos necesarios, por lo que no hay necesidad de adquirirlos. En cuanto a los conocimientos, son suficientes para el desarrollo y cumplimiento del objetivo propuesto. Teóricamente es viable desarrollar el proyecto, las bases conceptuales para plantear una propuesta han sido ampliamente desarrolladas y estandarizadas en un paquete de normas, que se pretende seguir al detalle.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Lisímaco F. Narváez Ruiz (2016,) en su tesis: Diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la universidad politécnica salesiana, resume lo siguiente:

Su trabajo se desarrolló con el fin principal del establecimiento de un diseño de sistema de gestión de calidad (SGC) de acuerdo con el área de Tecnologías de la Información de la UPS que admita la respuesta eficiente a los objetivos estratégicos de la UPS, satisfaciendo las exigencias de la norma ISO 9001:2015 y asimismo la mejora de la calidad del apoyo y soporte tecnológico debido a una gestión correcta de los servicios de TI. La alineación de las distintas metodologías en sistemas de gestión, además de la referencia de marcos de trabajo y estándares de gestión TI contribuyen a la fortificación del diseño planteado, no obstante, sin la contribución activa y el compromiso de los miembros del área de Tecnologías de la información no sería efectivo, puesto a que su experiencia y conocimiento en el contorno tecnológico, viabiliza la cimentación de la estructura documental en procesos que agreguen importancia a la solución de las expectativas y necesidades de la entidad de universitarios quienes traducido son considerados como las metas vitales fijados por la alta dirección.

Manuel Morales Arzuza (2014) en su tesis Implementación del sistema de gestión de calidad iso-9001:2008 en la empresa Cobaman S.A. en el Municipio de Apartado (Antioquia), resume lo siguiente:

Fundamentalmente, un proceso es la representación de las actividades/fases de importancia que componen la cadena de valor de una

empresa, surgiendo un dinámico número de subprocesos, quienes posteriormente serán diseñados y varían de acuerdo con la dificultad de las operaciones, discernimiento de las estrategias en trayectoria, procesos, cultura organizacional y estructura de la compañía que las establecen. Por lo mencionado antes, se presentó una proposición de investigación que se enfoca en la estandarización de procesos en base a las admitidas referencias a nivel nacional, hablamos de, la norma ISO 9001:2008 iniciando del caso identificado de la empresa COBAMAN S.A.S., dentro del área productiva, que se encontraba en crisis con respecto a la calidad y autenticidad de sus productos derivados, de las malas prácticas en la toma de encargos, clientes insatisfechos, duplicidad de funciones, claridad sobre características del servicio, etc. Teóricamente, esta invitación procura dar soluciones a problemas de gestión de todo los tipos de procesos, volviendo trascendental hacer mención que porción fundamental del establecimiento y eficacia de su diseño es la reparación y formación del asignado/ responsable de su formalización, debido a que necesita de competitividades específicas que hagan posible el diseño de ajustes o procesos a estos que brinden soluciones a eventos tanto previsible como a no previsible. Se especula que las formaciones que basan sus procesos acojan una dirección sistémica que permite el análisis y el cruce de manera sistemática las fronteras en funciones de cada aparato desde su principio hasta su final, haciendo posible así la mejora de gestión de las operaciones de manera evolutiva y controlada.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Kendy Pamela Saenz Damian (2015) en su tesis: Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una pequeña empresa metal mecánica, en lo que resume lo siguiente:

El trabajo de tesis tuvo como fin manifestar una proposición para el implemento de un Sistema de Gestión de Calidad dentro de una empresa metalmecánica pequeña que elabora estructuras de soportes metálicos: cabinas de piso y racks, basada en la Normativa ISO 9001:2008 que se hace uso en el estudio como la herramienta principal. El objetivo se centró en el

análisis del actual escenario de la empresa, mediante el cual se realiza el bosquejo e implemento de un Sistema de Gestión de Calidad, demostrando así que, debido al implemento y mantenimiento de este, le permite a la empresa la mejora de su competitividad y eficiencia y el aumento de la satisfacción de los clientes, considerando que cuando se habla de cliente, este o puede ser interno (personal que trabaja en la compañía) o externo (otros que muestran interés). Para la realización de una proposición que pueda implementar el Sistema de Gestión de Calidad en una empresa metalmecánica pequeña fabricante de racks y cabinas de piso, se hizo uso de una herramienta de estudio, hablamos de la norma ISO 9001:2008, que se revisó e interpretó su contenido por completo. Desde ahí se estableció las bases para el desarrollo de la invitación para implementar. Primero, se identificaron cuáles eran los procesos que se involucraban de manera directa con el giro del oficio, en otras palabras, quienes integran el mapa de procesos. A continuación, fue ejecutado un análisis riguroso de la actual situación dentro de la compañía, para así divisar los desatinos presentes dentro de sus procesos. Una vez reconocidos los procesos principales y estableciendo la línea base en la empresa, se continuó con el rediseño de los procesos que urgían de manera que puedan cumplir con las necesidades que requiere dicha norma. Se precisó el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, y a continuación la realización del procedimiento de la proposición de ejecución, el que se definía la Política y Objetivos de Calidad, quienes admitirán poseer una medición con relación al cumplimiento del Sistema planteado. Seguidamente, se procedió a elaborar la documentación necesaria para el acatamiento de los requerimientos de la internacional norma ISO 9001:2008. Una vez concluida la fabricación de los documentos, el Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad se desarrolló, donde se muestra cada etapa y actividad que la organización tiene que realizar con el propósito de la implementación de la propuesta ejecutada. Se presentó la descripción del proceso de certificación ISO 9001:2008, donde indica las fases que lo conforman respectivamente. Para finalizar, se detallaron las conclusiones concernientes al trabajo que se realizó en cuanto a la implementación de este Sistema y las recomendaciones para la conserva adecuada del funcionamiento de dicho sistema.

Rosa Carolina Maldonado Coral (Lima-Perú2015) en su tesis, implementación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma iso9001:2008, en el hotel chavín señorial, resume lo siguiente:

Esta tesis se realizó con el objeto de crear una proposición de implementación y desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad según los requerimientos que se establecen en la internacional norma ISO 9001:2008, dentro de una empresa hotelera de tres estrellas que ofrece productos de alimentación y hospedaje.

Este proyecto tuvo como objeto la realización de un análisis en la actual situación en la compañía, y según esto, realizar el planteamiento de un método para la proposición e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así exponer que este mantenimiento e implementación permite mejorar el realizar los diversos procedimientos en la empresa, elevar el nivel de productividad y competitividad, además de incrementar el agrado de los usuarios. Para la ejecución de la proposición de implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de una empresa hotelera, la principal instrumento del estudio fue la internacional norma ISO 9001:2008, en donde se tuvo que realizar un análisis e interpretación de las necesidades y apartados para cada capítulo que es parte de su comprendido, de igual manera el establecimiento de las bases para efectuar la oferta de ejecución. Al inicio, fueron identificados los principales procesos, quienes se hallan directamente relacionados con el rubro del negocio y los servicios que se ofrecen a los usuarios, luego se realizó un análisis de la actual ambiente de la empresa haciendo uso de un cuestionario como herramienta de evaluación, que se aprovecha para hacer de conocimiento el nivel de acatamiento de la empresa concerniente a los requerimientos que se establecen en la norma ISO 9001:2008. Después de realizar la identificación de los principales procesos y establecer los en línea para la proposición a implementarse en Sistema de Gestión de Calidad, se efectuó el rediseño para los procesos que requieren llevar a cabo esta medida, con el fin del cumplimiento de acuerdo con los requisitos de la internacional norma ISO 9001:2008. Se realizó la definición del alcance del Sistema de Gestión de

Calidad, para posteriormente, poder efectuar la proposición para la implementación, donde se define los Objetivos y Política de Calidad, a quienes la empresa tiene como compromiso la medición y el control para la verificación del cumplimiento de estos para la adecuado eficaz manutención del sistema. Se llevó a cabo la descripción precisa de todos los primordiales procesos en la empresa, siendo preciados como clave los procesos que encontrados en el mapa de procesos diseñados. Después, procedió a elaborar la documentación requerida para la observancia de los requerimientos de la internacional norma ISO 9001:2008. Cuando se terminó la preparación de la mencionada documentación, se bosquejó el Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en donde se evidencian las actividades y etapas que requieren ser realizadas por la empresa para la implementación de la invitación realizada y luego ser certificadas. Se presentó la descripción del proceso de certificación ISO 9001:2008, donde se indicó todas las etapas en las que se hallaba conformada. Al finalizar, se presentaron las conclusiones que se obtuvieron concerniente a la propuesta de ejecución del Sistema de Gestión de Calidad del trabajo; de igual manera, las respectivas recomendaciones para un óptimo y eficaz mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. SISTEMA DE GESTIÓN

Según la Norma ISO 9001:2015, un Sistema de Gestión es un “Conjunto de elementos de una organización, interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos.

Por su parte, la Dirección de Patrimonio Universitario, sección de bienes muebles la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (2016), define al sistema de gestión como un esquema ordinario de procedimientos y procesos el cual se usa para avalar que la organización realice todas las tareas requeridas para lograr sus metas. Es un instrumento que aprueba proporcionar sentido a las acciones que se ejecutan, y en todos los niveles, para lograr el designio de la empresa. Esta crece en madurez de acuerdo a

cómo va fortaleciendo un sistema de gestión que permite la alineación de los esfuerzos en un igual sentido que apunte a la visión. (Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, 2016).

Para una mejor definición del concepto de sistema de gestión, se analizó por separado:

Según Spedding (1979), “Un sistema viene a ser un conjunto de componentes que funcionan de manera recíproca para llegar a alcanzar un propósito común. Estos están capacitados de reaccionar contiguos al ser incitados por influencias externas. El sistema no se encuentra afectado por sus propias salidas y esta posee límites concretos de acuerdo con todos los mecanismos de retroalimentación relevantes.”

Sistema.

Es un conjunto de elementos que se relacionan entre ellos de manera ordenada apoyan a determinadas cosas (Real Academia Española, 2001).

Gestión.

Considerada como el efecto u operación de realizar actividades para un deseo cualquiera o el provecho de un negocio. (Real Academia Española, 2001).

Fernández (2009) Un sistema de gestión de la calidad se considera como una estructura estratégica para el trabajo, que se documenta correctamente e integra a los ordenamientos gerenciales y técnicos, para poder ser la guía de las operaciones de la maquinaria, equipos o fuerza de trabajo, y de manera práctica y coordinada los datos de la organización, que asevere los reducidos costos de la calidad y la satisfacción de los clientes.

Según la Norma ISO 9001, estos son un conjunto de estándares y normas internacionales que se relacionan entre ellos para el cumplimiento de los requerimientos de calidad que necesita una empresa para la satisfacción de los exigencias acordadas con los clientes por medio de una mejora continua, de manera sistemática y ordenada.

Calidad de servicio.

Para definir la calidad de servicio primero debemos conocer la definición de Calidad:

Las definiciones de calidad han tenido una serie de estudios realizados por hombres de gran categoría, las cuales les podemos mencionar:

Deming [1986] la conceptualiza como un " grado predecible de uniformidad, útil para el mercado y de bajo costo".

Juran [1993] "calidad es el conjunto de peculiaridades de un producto que satisfagan los requerimientos de los clientes y como resultado logran que el producto sea gustoso."

Rosby [1979]; [1987] Calidad es definida como "conformidad a las necesidades"

Según la Real Academia Española la calidad es definida como una propiedad o un conjunto de ellas que son inherentes a algo, las cuales acceden ser juzgadas por su valor.

Servicios.

Stanton, Etzel y Walker (2015), los servicios son actividades impalpables y determinables que son el principal objeto de una transacción pensada para brindar satisfacción de necesidades o deseos a los clientes (excluyendo a los servicios que lo complementan y apoyan la venta de bienes y servicios, sin que esto represente el subestimar su relevancia).

Para Richard L. Sandhusen (2014), "los servicios son beneficios, actividades o satisfacciones que son ofrecidos en venta o en renta, siendo estos intangibles y no proveen en consecuencia la propiedad de algo".

Calidad de servicios.

La calidad de servicio es una definición derivada del mismo concepto que la calidad, entendiéndose como satisfacción de las expectativas y necesidades del cliente o, dicho en palabras de J.M Juran, como aptitud de uso.

Contexto de organización.

Siendo requisito de la norma ISO 9001: 2015, nos señala que la organización debe tener en cuenta todos los aspectos externos e internos que podrían afectar la planificación del Sistema de Gestión de la calidad y las metas estratégicas.

Comprensión de la organización y su contexto.

La organización tiene que fijar las contrariedades internas y externas, que son importantes para su dirección estratégica y propósito, y que afectan su facultad de alcanzar el resultado ambicionado de su sistema de gestión de calidad.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Las determinaciones para poder prever y comprender las expectativas o necesidades que afectan a los requerimientos y satisfacción de los clientes tienen que ser actualizadas por la organización.

Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

Las restricciones y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para determinar su ámbito de aplicación deben ser determinadas por la organización.

Sistema de gestión de Calidad.

Un enfoque que se base en los procesos a su sistema de gestión de calidad debe ser aplicado por la organización.

Liderazgo.

Es el conjunto de prácticas directivas o gerenciales que posee un individuo para influir en la forma de actuar o ser de las personas o un grupo de trabajo definido, haciendo que con entusiasmo este trabaje hacia el alcance de sus objetivos y metas. Se entiende también como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, delegar, incentivar, motivar, convocar, evaluar y

promover un proyecto de manera eficiente y eficaz, ya sea institucional, gerencial o personal (en el proceso administrativo de la organización). (Wikipedia)

Compromiso:

Es la capacidad del sujeto para tomar razonamiento de lo importante que es el tener que cumplir con el progreso de su encargo en el plazo que se le ha designado. Este trabajo tiene que ser asumido de manera profesional, con lealtad y responsabilidad, teniendo que poner el mayor esfuerzo para conseguir un producto con elevado estándar de calidad que supere y sea de satisfacción las expectativas del cliente (Universidad de Cádiz, 2017)

Liderazgo y compromiso:

El liderazgo y compromiso concerniente al sistema de gestión de calidad debe ser demostrado por la alta dirección.

Política de Calidad:

La alta dirección debe establecer una política de calidad que es apropiada para el propósito de la organización.

Roles de la organización, responsabilidades y autoridades:

Las autoridades y responsabilidades para las funciones distinguidas ya sean comunicadas y asignadas dentro de la organización deben ser aseguradas por la alta dirección.

Planificación:

En la planificación se insertan los esfuerzos que son realizados a fin de cumplir objetivos y de hacer realidad los distintos designios. Esto demanda el respeto de un conjunto de pasos que son fijados en primera instancia, para aquellos que fabrican una planificación empleando distintas expresiones e instrumentales.

Determinar los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para:

Que la organización asegure el logro sólido de la conformidad de los servicios y bienes y la satisfacción del cliente, también para asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda alcanzar su resultado deseado. (Concepto de planificación, 2019).

Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos:

Los objetivos de calidad en las funciones pertinentes, procesos y niveles deben ser establecidos por la organización.

Planificación de los cambios:

Las necesidades y oportunidades de cambio para la mantención y mejora del rendimiento del sistema de gestión de calidad tienen que ser determinadas por la organización.

Recursos:

La determinación y proporción de los recursos requeridos para el mantenimiento, implementación, mejora continua y establecimiento del sistema de gestión de calidad deben ser determinados por la organización. (Wikipedia, 2017).

Competencia:

La determinación de la competencia requerida por las personas que hacen el trabajo bajo su inspección que perturbe la calidad de su rendimiento, y el aseguramiento de que estas personas son competentes sobre la base de una educación conveniente, experiencia o capacitación, todo esto debe ser realizado por la organización.

Conciencia:

Los individuos que efectúan su trabajo bajo la vigilancia de la organización deben ser conscientes de los objetivos pertinentes de calidad y la política de calidad de la empresa.

Comunicación:

Debe ser determinada por la organización la necesidad de las comunicaciones externas e internas pertinentes para el sistema de gestión de calidad, incluyendo con el qué comunicarse, cuándo para comunicarse y en lo que se comunicará.

Información documentada:

Hace referencia de modo más genérico a la "información documentada" siendo definida como información que requiere tener que controlar y mantener una organización, además del ambiente en que se contiene. La información documentada logra, por ende, estar en cualquier medio, se refiere a, en formato electrónico, soporte escrito, papel, etc.

Operación, Planificación y control operacional:

Para el cumplimiento de los requisitos la organización debe planificar, ejecutar y controlar los procesos requeridos. Para la mitigación de los posibles efectos adversos, según sea necesario, la organización debe tener control de los cambios planeados, examinar las consecuencias de los cambios que no se desean y la adopción de medidas.

Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes:

Para la determinación de los requisitos en referencia a los bienes y servicios la organización tiene que efectuar un proceso de interacción con los clientes.

Proceso de planificación operacional:

Según sea apropiado, la organización tiene que efectuar un proceso para la determinación de lo siguiente en la preparación para la realización de los servicios y bienes.

Control de la prestación externa de bienes y servicios:

La organización siempre tiene que certificar que los servicios y bienes externos se ajusten a los descritos requisitos.

Desarrollo de productos y servicios:

Para el desarrollo de bienes y servicios estables con el enfoque que se basa en procesos, la organización debe implementar y planificar los procesos.

Control de la producción de bienes y prestación de servicios:

La empresa tiene que implementar la prestación de servicios y producción de bienes en condiciones inspeccionadas.

Liberación de bienes y servicios:

Para la verificación del alcance de los requisitos de servicios y bienes, la organización tiene que implementar las planificadas actividades en convenientes etapas.

Bienes y servicios no conformes:

Para la prevención de entrega o uso no intencional que presentará un impacto perjudicial en la clientela, la organización tiene que asegurarse de que los servicios y bienes que no se ajusten a los requisitos sean identificados y que se controlen.

Seguimiento, medición, análisis y evaluación:

Con el fin de la demostración de conformidad con los bienes y servicios a las necesidades y la evaluación del desempeño del proveedor externo, la organización deberá tener en cuenta las oportunidades y riesgos determinados y tendrá que establecer lo que requiera ser medido y monitoreado.

Auditoría Interna:

La auditoría interna es una autónoma y objetiva actividad de aseguramiento y consulta inventada para mejorar y agregar valor a las operaciones en una empresa. En donde ayuda a cumplir sus objetivos contribuyendo con enfoque disciplinado y sistemático para la evaluación y mejora de la eficacia de las operaciones de gobierno, control y gestión de riesgos. (Instituto de Auditores internos del Perú, Marco para la Práctica Profesional Fundación de Investigaciones del IIA, enero de 2004.)

Revisión por la dirección:

A intervalos planeados, la alta dirección tiene que inspeccionar el sistema de gestión de calidad de la organización para aseverar de su eficacia, adecuación y conveniencia.

Mejora:

Actividad recurrente para mejorar el rendimiento. (Cávala gabinete de asesoría empresarial. Claves para la ISO 9001-2015)

No conformidad y acciones correctivas:

Cuando se produce una disconformidad, la organización deberá: reaccionar a la disconformidad, y en cuestión la toma de medidas para su control y corrección, para hacer frente a los resultados.

Mejora en la institución:

La organización debe mejorar constantemente la adecuación, idoneidad y eficacia del sistema de gestión de calidad. También el sistema de gestión de calidad, los procesos, los servicios y productos, por medio de la respuesta a las consecuencias del análisis de datos los cambios en el ambiente de la empresa.

Elementos tangibles:

Es el aspecto físico, como la infraestructura, equipos, instalaciones físicas, personal y materiales.

Fiabilidad:

Hace referencia a la destreza de ejecutar de manera fiable y cuidadosa el servicio propuesto. En otras palabras, que la empresa cumpla con sus promesas sobre solución de problemas, suministro del servicio, entregas y colocación de precios.

Capacidad de respuesta:

Es la disponibilidad y voluntad para facilitar a los usuarios y proporcionar un rápido servicio.

Seguridad:

Es la atención de los empleados, el conocimiento y habilidades para inspirar confianza y credibilidad.

Empatía:

Hace referencia al nivel de atención particularizada que las empresas ofrecen a los clientes. Esta debe ser transmitida mediante un servicio adaptado y personalizado al gusto del cliente.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Norma ISO 9001: Son un conjunto de estándares, normas establecidos con el objetivo de mejorar la gestión de calidad, basándose en procesos, de mejora de productos y/o servicios superando la expectativa del usuario o cliente.

Calidad de servicio: Es un conjunto de acciones que realiza una persona para servir a otra de una manera eficiente satisfaciendo su necesidad.

Gestión de calidad: procesos, funciones que se realizan cumpliendo sus objetivos, expectativas, de una manera eficaz e eficiente.

Fiabilidad: Es la confianza, seguridad que brinda un servicio y/o producto a una o varias personas.

Capacidad de respuesta: Es la manera inmediata de responder, frente a una demanda, dentro de un margen de tiempo establecido.

2.4. HIPÓTESIS

El presente estudio no lleva hipótesis, pues no es su intención analítica (Supo, 2014).

2.5. VARIABLES**2.5.1. VARIABLE DE CALIBRACIÓN**

Sistema de Gestión de Calidad basada en las Normas ISO 9001:201.

2.5.2. VARIABLE EVALUATIVA

Calidad de servicio.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable de calibración	Dimensiones	Indicadores	Valor Final	Tipo de variable
Sistema de Gestión de Calidad basada en las Normas ISO 9001:2015	Contexto de la organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprensión de la organización y su contexto. 2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4. Sistema de gestión de Calidad. 	Si No	Nominal dicotómica
	Liderazgo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo y compromiso. 2. Política de Calidad. 3. Roles de la organización, responsabilidades y autoridades. 	Si No	Nominal dicotómica
	Planificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades. 2. Objetivos de Calidad y Planificación para alcanzarlos. 3. Planificación de los cambios 	Si No	Nominal dicotómica
	Soporte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recursos 2. Competencia 3. Conciencia 4. Comunicación 5. Información documentada 	Si No	Nominal dicotómica
	Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación y control operacional. 2. Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes. 3. Proceso de planificación operacional 4. Control de la prestación externa de bienes y servicios 5. Desarrollo de productos y servicios 6. La producción de bienes y prestación de servicios 7. Liberación de bienes y servicios 8. Bienes y servicios no conformes 	Si No	Nominal dicotómica
	Evaluación del desempeño	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 2. Auditoría Interna 3. Revisión por la dirección 	Si No	Nominal dicotómica

	Mejora	1. No conformidad y acciones correctivas 2. Mejora	Si No	Nomina I dicotóm ica
Variable evaluativa	Dimensiones	Indicadores	Valor Final	Tipo de variable
Calidad de servicio	Elementos tangibles	1. Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. 2. Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo. 3. La empresa realiza bien el servicio la primera vez.	Totalmente insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Totalmente satisfecho	Ordinal
	Fiabilidad	1. Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. 2. Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.	Totalmente insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Totalmente satisfecho	Ordinal
	Capacidad de respuesta	1. Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio. 2. Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	Totalmente insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Totalmente satisfecho	Ordinal
	Seguridad	1. El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes. 2. Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.	Totalmente insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Totalmente satisfecho	Ordinal
	Empatía	1. La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada. 2. La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	Totalmente insatisfecho Insatisfecho Ni Satisfecho ni insatisfecho Satisfecho Totalmente satisfecho	Ordinal

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

- Según el análisis estadístico de los datos, el presente estudio es una investigación **cuantitativa**.
- Según la planificación de las mediciones, el presente estudio es **prospectivo**, debido a que se utilizarán datos primarios.
- Según el número de variables, el presente estudio es **analítico**, debido a que considera una variable de calibración y otra evaluativa.
- Según la intervención del investigador, el presente estudio es un estudio **observacional**.
- Según el número de mediciones, el presente estudio es **transversal**, ya que se considerará una medición de la variable de estudio.

3.1.1. ENFOQUE

El presente estudio presenta un enfoque cuantitativo, debido a que usa la estadística para el análisis de los datos, la misma que es llevada a cabo para el análisis de la información primaria recolectada.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El presente estudio es de nivel Aplicativo, por cuanto busca una mejora en la unidad de estudio, a través de una propuesta que permita obtener una acreditación de la institución que la reconozca como una organización de calidad.

3.1.3. DISEÑO

La investigación desarrollada es: no experimental transversal descriptivo

Esquema de investigación

$$E \leftarrow O$$

Dónde:

E: Estado actual de la organización

O: Propuesta de implementación del sistema de gestión

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población y muestra está constituida por la institución en estudio, a saber, la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco, y la unidad de análisis estaría constituida por el sistema de gestión de la misma institución

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS O RECURSOS	EXPLICACIÓN
Documentación	Ficha de análisis	Para la obtención de información a través de documentos y el desarrollo de los objetivos
Observación	Ficha de observación	Para la obtención del diagnóstico
Encuesta	Cuestionario	Para la obtención de datos de las personas que interviene directa e indirectamente
Entrevista	Ficha de entrevista	

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se clasificó la información para obtener indicadores y se llevó un registro para su análisis respectivo. Se hizo uso de una estadística descriptiva para la exposición de los datos; se usaron tablas, cuadros, y gráficos de acuerdo con la obtención de los resultados luego de poner en práctica los instrumentos de investigación, mediante el uso del paquete estadístico SPSS y Excel.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

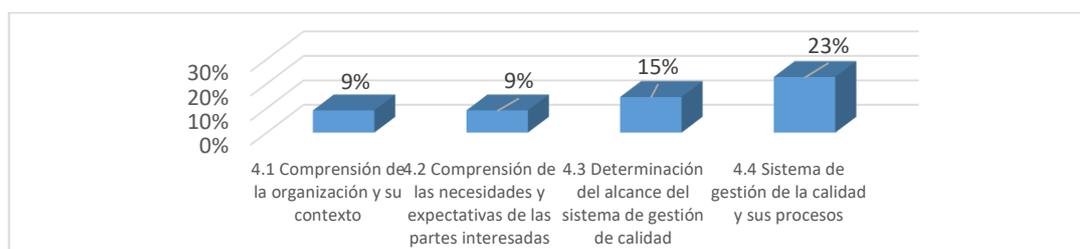
Tabla 1. Evaluación del cumplimiento del contexto de la organización según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.

Descripción	Calificación del Cumplimiento	Porcentaje
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	10	9%
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	10	9%
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	16	15%
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	25	23%
4. Contexto de la organización (110)	61	55%

Fuente: Información recolectada a partir del uso del Instrumento de Medición Documental

Gráfico 1. Evaluación del cumplimiento del contexto de la organización según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.

Gráfico 4.1



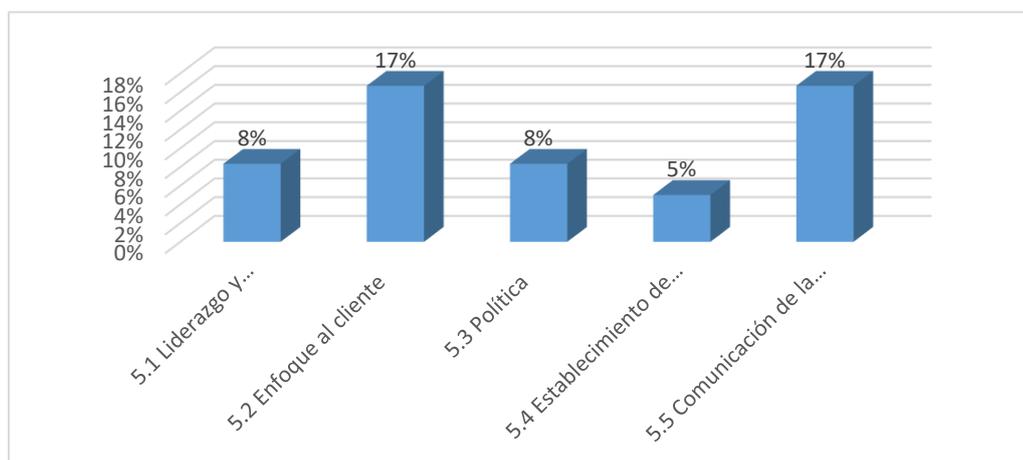
El mayor cumplimiento se encontró en el sistema de gestión de la calidad y sus procesos, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en la comprensión de la organización y su contexto y en la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Tabla 2. Evaluación del cumplimiento del liderazgo según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.

Descripción	Calificación del Cumplimiento	Porcentaje
5.1 Liderazgo y compromiso gerencial	5	8%
5.2 Enfoque al cliente	10	17%
5.3 Política	5	8%
5.4 Establecimiento de la política	3	5%
5.5 Comunicación de la política de calidad	10	17%
5. Liderazgo (60)	33	55%

Fuente: Información recolectada a partir del uso del Instrumento de Medición Documental

Gráfico 2. Evaluación del cumplimiento del liderazgo según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.



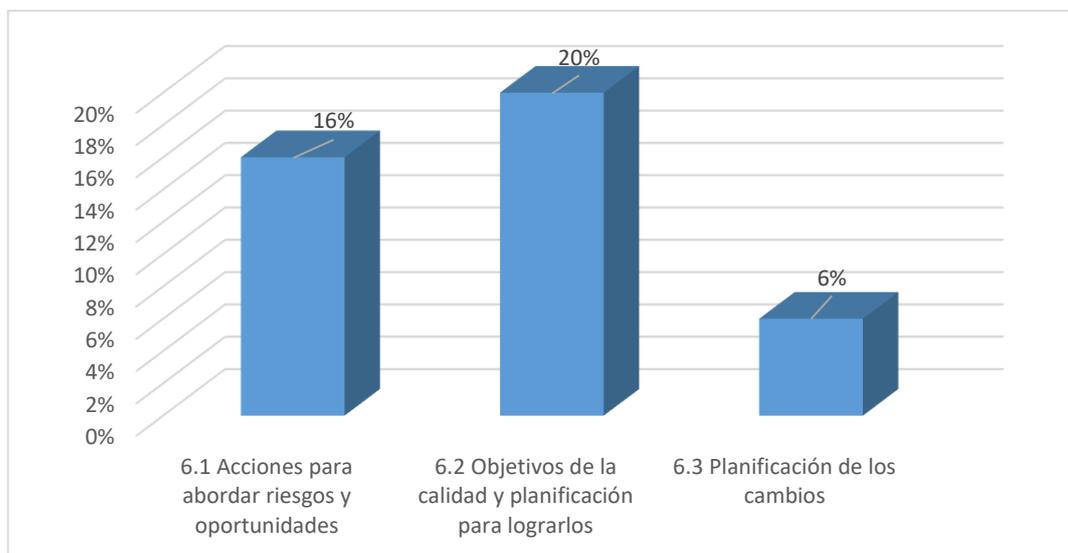
El mayor cumplimiento se encontró en el enfoque al cliente y en la comunicación de la política de calidad, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en el establecimiento de la política.

Tabla 3. Evaluación del cumplimiento de la planificación según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.

Descripción	Calificación del Cumplimiento	Porcentaje
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	8	16%
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	10	20%
6.3 Planificación de los cambios	3	6%
6. Planificación (40)	21	42%

Fuente: Información recolectada a partir del uso del Instrumento de Medición Documental

Gráfico 3. Evaluación del cumplimiento de la planificación según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.



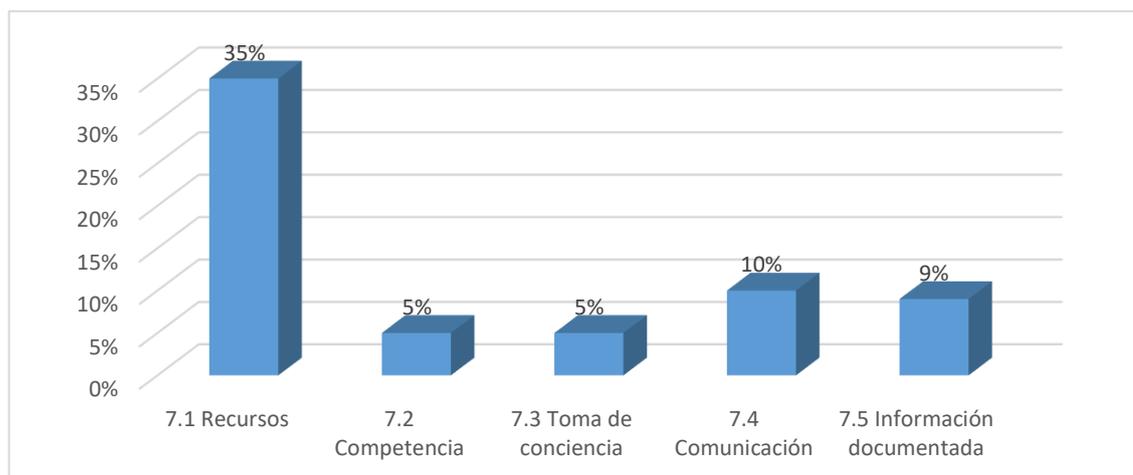
El mayor cumplimiento se encontró en los objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en la planificación de los cambios.

Tabla 4. Evaluación del cumplimiento del apoyo según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.

Descripción	Calificación del Cumplimiento	Porcentaje
7.1 Recursos	35	35%
7.2 Competencia	5	5%
7.3 Toma de conciencia	5	5%
7.4 Comunicación	10	10%
7.5 Información documentada	9	9%
7. Apoyo (100)	64	64%

Fuente: Información recolectada a partir del uso del Instrumento de Medición Documental

Gráfico 4. Evaluación del cumplimiento del apoyo según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.



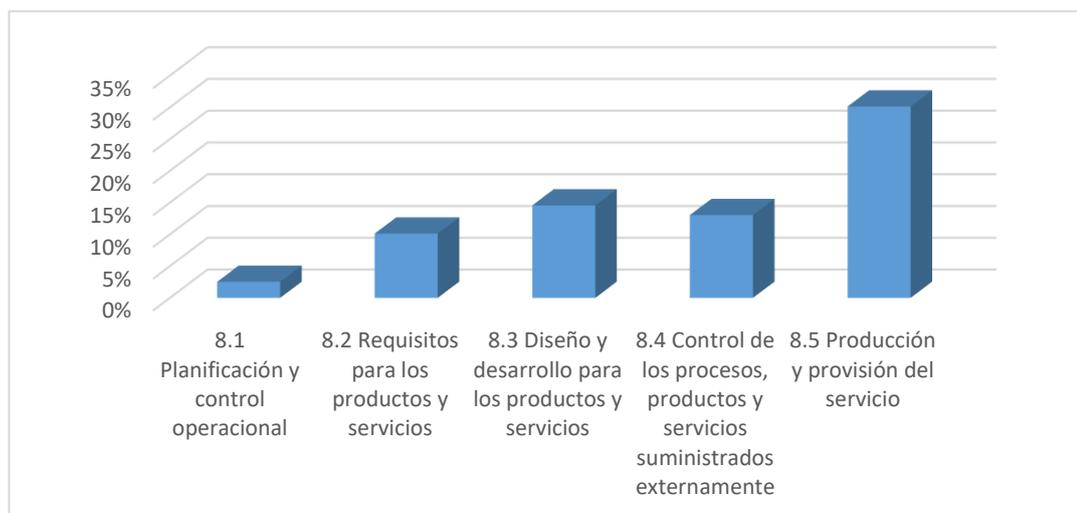
El mayor cumplimiento se encontró en los recursos, por otro lado el menor cumplimiento se identificó en la competencia y en la toma de conciencia.

Tabla 5. Evaluación del cumplimiento de la operación según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.

Descripción	Calificación	
	del Cumplimiento	Porcentaje
8.1 Planificación y control operacional	20	3%
8.2 Requisitos para los productos y servicios	80	10%
8.3 Diseño y desarrollo para los productos y servicios	115	15%
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	103	13%
8.5 Producción y provisión del servicio	238	30%
8. Operación (790)	556	70%

Fuente: Información recolectada a partir del uso del Instrumento de Medición Documental

Gráfico 5. Evaluación del cumplimiento de la operación según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.



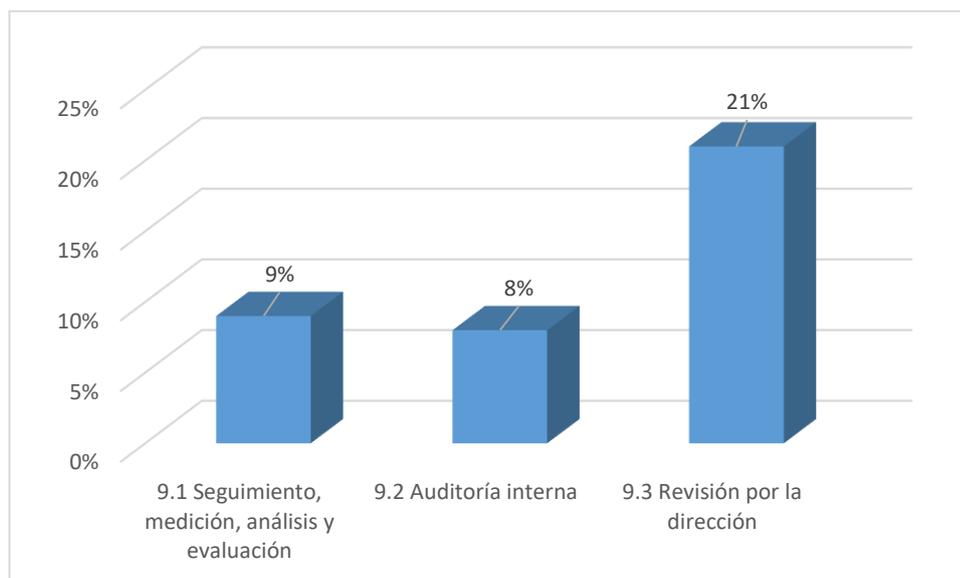
El mayor cumplimiento se encontró en la producción y provisión del servicio, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en la planificación y control operacional.

Tabla 6. Evaluación del cumplimiento de la evaluación del desempeño según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.

Descripción	Calificación del Cumplimiento	Porcentaje
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	27	9%
9.2 Auditoría interna	24	8%
9.3 Revisión por la dirección	63	21%
9. Evaluación del desempeño (300)	114	38%

Fuente: Información recolectada a partir del uso del Instrumento de Medición Documental

Gráfico 6. Evaluación del cumplimiento de la evaluación del desempeño según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.



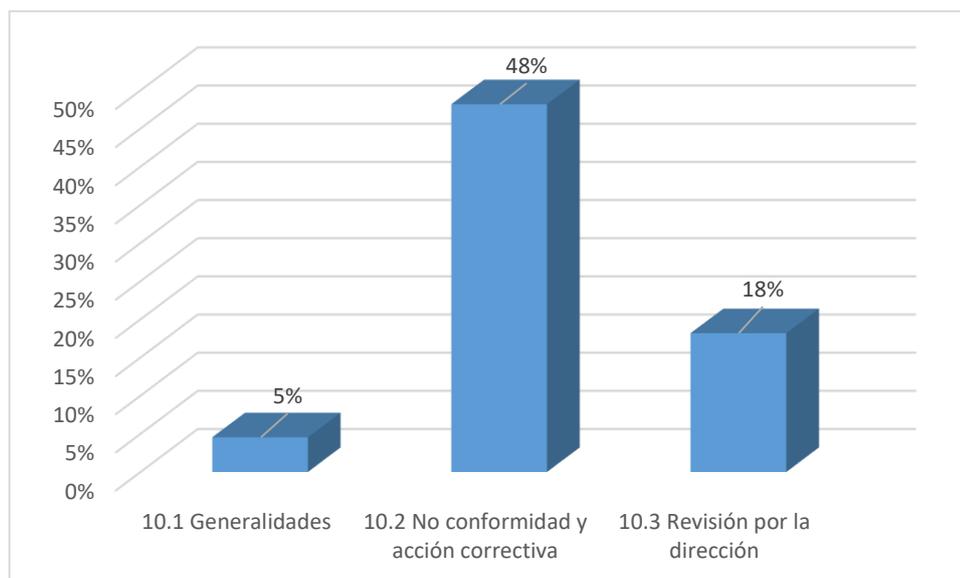
El mayor cumplimiento se encontró en la revisión por la dirección, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en la auditoría interna.

Tabla 7. Evaluación del cumplimiento de la mejora según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.

Descripción	Calificación del Cumplimiento	
	Calificación	Porcentaje
10.1 Generalidades	5	5%
10.2 No conformidad y acción correctiva	53	48%
10.3 Revisión por la dirección	20	18%
10. Mejora (110)	78	71%

Fuente: Información recolectada a partir del uso del Instrumento de Medición Documental

Gráfico 7. Evaluación del cumplimiento de la mejora según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.



El mayor cumplimiento se encontró en la no conformidad y acción correctiva, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en las generalidades.

Tabla 8. Evaluación del cumplimiento de la mejora según las Normas ISO 9001:2015 del área de emisión de licencias, Dirección Regional de transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.

Numeral de la norma	% Obtenido del Diagnóstico	Acciones por realizar
4. Contexto de la organización	55%	Mejorar
5. Liderazgo	55%	Mejorar
6. Planificación	42%	Implementar
7. Apoyo	64%	Mejorar
8. Operación	70%	Mejorar
9. Evaluación del desempeño	38%	Implementar
10. Mejora	71%	Mejorar
Total Resultado del diagnostico	57%	
Calificación global en la Gestión de Calidad según el diagnostico	Medio	

Se ha encontrado la necesidad de que se tome acciones de implementación de las normas ISO 9001:2015 en cuanto a la Planificación (42%) y la Evaluación del desempeño (38%). Las demás áreas de trabajo, aun cuando exhiben un porcentaje moderado, están sujetos a una mejora, bajo el análisis de diagnóstico utilizado. El resultado total del diagnóstico indica que la institución tiene una calificación global media en su gestión de calidad.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

Con respecto al objetivo Principal: Elaborar una Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basada en las Normas ISO 9001:2015 para mejorar la Calidad de Servicio al usuario del área de emisión de Licencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.

Se ha encontrado la necesidad de que se tome acciones de implementación de las normas ISO 9001:2015 en cuanto a la Planificación (42%) y la Evaluación del desempeño (38%). Las demás áreas de trabajo, aun cuando exhiben un porcentaje moderado, están sujetos a una mejora, bajo el análisis de diagnóstico utilizado. El resultado total del diagnóstico indica que la institución tiene una calificación global media en su gestión de calidad.

En virtud del resultado anterior obtenido se ha hecho imperativo que se prepare una propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad basada en las Normas ISO 9001:2015 para mejorar la Calidad de Servicio al usuario del área de emisión de Licencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones. Experiencias anteriores indican que, al seguir un sistema propuesto aplicado en una institución, tal como lo señala Morales (2014) en su estudio: Implementación del sistema de gestión de calidad iso-9001:2008 en la empresa Cobaman S.A. en el Municipio de Apartado (Antioquia)

Los puntos considerados en la propuesta de implementación materia del presente estudio, incluyen los siguientes tópicos: Contexto de la organización, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del desempeño y Mejora, contemplados en el Sistema de Gestión de Calidad basada en las Normas ISO 9001:2015, que son los necesarios y pertinentes para una institución como el área de emisión de Licencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Huánuco.

Con respecto al objetivo específico 1 Diagnosticar la condición actual del contexto de la organización.

Los resultados del presente estudio indican que el mayor cumplimiento se encontró en el sistema de gestión de la calidad y sus procesos, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en la comprensión de la organización y su contexto y en la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 55% no es un número considerable respecto a lo aceptable en cuanto a la norma ISO 9001:2005, razón por la cual se hizo necesario el planteamiento para su posterior desarrollo de un sistema que permita elevar dicho porcentaje.

Con respecto al objetivo específico 2 Diagnosticar la condición actual del liderazgo de la organización.

Los resultados del presente estudio indican que el mayor cumplimiento se encontró en el enfoque al cliente y en la comunicación de la política de calidad, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en el establecimiento de la política. 55% no es un número considerable respecto a lo aceptable en cuanto a la norma ISO 9001:2005, razón por la cual se hizo necesario el planteamiento para su posterior desarrollo de un sistema que permita elevar dicho porcentaje.

Con respecto al objetivo específico 3 Diagnosticar la condición actual de la planificación de la organización.

Los resultados del presente estudio indican que el mayor cumplimiento se encontró en los objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en la planificación de los cambios. 42% no es un número considerable respecto a lo aceptable en cuanto a la norma ISO 9001:2005, razón por la cual se hizo necesario el planteamiento para su posterior desarrollo de un sistema que permita elevar dicho porcentaje.

Con respecto al objetivo específico 4 Diagnosticar la condición actual del apoyo de la organización.

Los resultados del presente estudio indican que el mayor cumplimiento se encontró en los recursos, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó

en la competencia y en la toma de conciencia. 64% es un número moderado respecto a lo aceptable en cuanto a la norma ISO 9001:2005, razón por la cual se hizo necesario el planteamiento para su posterior desarrollo de un sistema que permita elevar dicho porcentaje.

Con respecto al objetivo específico 5 Diagnosticar la condición actual de la operación de la organización.

Los resultados del presente estudio indican que el mayor cumplimiento se encontró en la producción y provisión del servicio, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en la planificación y control operacional. 70% es un número moderado respecto a lo aceptable en cuanto a la norma ISO 9001:2005, sin embargo, se hizo necesario el planteamiento para su posterior desarrollo de un sistema que permita elevar dicho porcentaje.

Con respecto al objetivo específico 6 Diagnosticar la condición actual de la dirección de la organización.

Los resultados del presente estudio indican que el mayor cumplimiento se encontró en la revisión por la dirección, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en la auditoría interna. 38% es un número considerablemente bajo respecto a lo aceptable en cuanto a la norma ISO 9001:2005, por lo que se hizo necesario el planteamiento para su posterior desarrollo de un sistema que permita elevar dicho porcentaje.

Con respecto al objetivo específico 7 Diagnosticar la condición actual de la mejora de la organización.

Los resultados del presente estudio indican que el mayor cumplimiento se encontró en la revisión por la dirección, por otro lado el menor cumplimiento se identificó en la auditoría interna. 71% es un número moderado respecto a lo aceptable en cuanto a la norma ISO 9001:2005, por lo que se hizo necesario el planteamiento para su posterior desarrollo de un sistema que permita elevar dicho porcentaje.

CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo Principal:

El estudio permite concluir que existe la necesidad de que se tome acciones de implementación de las normas ISO 9001:2015 en cuanto a la Planificación (42%) y la Evaluación del desempeño (38%). Las demás áreas de trabajo, aun cuando exhiben un porcentaje moderado, están sujetos a una mejora, bajo el análisis de diagnóstico utilizado. Estas áreas que requieren atención para mejorarse son las referidas al Contexto de las Organización (55% de avance), Liderazgo, (55% de avance), Apoyo (64% de avance) y Operación (70% de avance). El resultado total del diagnóstico indica que la institución tiene una calificación global media en su gestión de calidad. Estos resultados permitieron tomar las acciones respectivas conducentes a la preparación de un Sistema de Gestión de Calidad basada en las Normas ISO 9001:2015 que mejore la Calidad de Servicio al usuario del área de emisión de Licencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.

Saenz (2015) al elaborar ejecutar su propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una pequeña empresa metal mecánica encontró que dicha propuesta permitirá a la empresa mejorar su eficiencia y competitividad y aumentar la satisfacción de sus clientes, los datos que exhibe en sus resultados, apoyan dicha conclusión.

El diagnóstico situacional permite establecer la orientación de los esfuerzos, en el presente estudio se ha determinado puntualmente en que áreas se debe incidir para realizar cambios, los mismos que bajo la metodología de las normas ISO 9001:2015 permiten brindar un servicio de calidad a los usuarios de la institución.

Con respecto al objetivo específico 1:

El diagnóstico permite concluir que el mayor cumplimiento se encontró en el sistema de gestión de la calidad y sus procesos, por otro lado, el menor

cumplimiento se identificó en la comprensión de la organización y su contexto y en la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Con respecto al objetivo específico 2:

El diagnostico permite concluir que el mayor cumplimiento se encontró en el enfoque al cliente y en la comunicación de la política de calidad, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en el establecimiento de la política.

Con respecto al objetivo específico 3:

El diagnostico permite concluir que el mayor cumplimiento se encontró en los objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en la planificación de los cambios.

Con respecto al objetivo específico 4:

El mayor cumplimiento se encontró en la producción y provisión del servicio, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en la planificación y control operacional.

Con respecto al objetivo específico 5:

El diagnostico permite concluir que el mayor cumplimiento se encontró en los recursos, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en la competencia y en la toma de conciencia.

Con respecto al objetivo específico 6:

El diagnostico permite concluir que el mayor cumplimiento se encontró en la revisión por la dirección, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en la auditoría interna.

Con respecto al objetivo específico 7:

El diagnostico permite concluir que el mayor cumplimiento se encontró en la no conformidad y acción correctiva, por otro lado, el menor cumplimiento se identificó en las generalidades.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar un diagnóstico general y constante de cada actividad y/o procesos planteados, según lo establecido en el sistema de gestión de calidad, también iniciar las acciones respectivas para la mejora, con la finalidad de garantizar la eficiencia en sus servicios.
- Estudiar otros factores que pudieran estar relacionados al área, así mismo se pudiera realizar o preparar un manual de la implementación de la seguridad información, según la ISO 27001 lo cual permite proteger el activo más importante de la organización, los datos en Software de seguridad, para una implementación posteriormente.
- Se recomienda a los directivos de la institución realizar actividades de seguimiento y de auditoría interna previo una planificación debidamente revisada y comunicada a los encargados de cada área, para generar un ambiente colaborativo, así mismo Se recomienda implementar un “grupo de calidad”, con la finalidad de fomentar el trabajo en equipo, y que mediante su trabajo diario, mensual o trimestral se propongan mejoras.
- Sabemos que cada año que viene es un reto, más cuando la competitividad aumenta, paralelo a ello la tecnología avanza; para mayor eficaz y eficiencia incentivar a la Universidad de Huánuco implementar mejoras continuas en los procesos de servicios en los Programas Académicos que cuenta, con las Normas ISO 9001:2015, implementar la seguridad información, según la ISO 27001.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AENOR (2015) *Sistema de Gestión de Calidad Requisitos. UNE- EN ISO 9001*(Madrid – España 2015)
- Cávala gabinete de asesoría empresarial. Claves para la ISO 9001-2015) *Mejora*, Visitado el 31 de agosto. Disponible en: <http://www.intedya.com/internacional/828/noticia-informacion-documentada-en-sistemas-de-gestion-iso-90012015.html>
- Deming[1986] *Calidad*. Visitado el 17 de ago. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos90/costos-calidad/costos-calidad.shtml>
- Garzon R. (2011) TESIS: *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América latina. Universidad Nacional de Colombia. (BOGOTÁ).*
- Instituto de Auditores internos del Perú (2004), *Marco para la Práctica Profesional Fundación de Investigaciones del IIA, enero de 2004.* Visitado el 31 de agosto. Disponible en: http://www.iaiperu.org/index.php?option=com_content&view=article&id=80:i-que-es-auditoria-interna&catid=49:preguntas-frecuentes&Itemid=40
- Intedeya International Dynamic Advisors (2017) *Información documentada en Sistemas de Gestión ISO 9001:2015*. Visitado el 31 de agosto. Disponible en: <http://www.intedya.com/internacional/828/noticia-informacion-documentada-en-sistemas-de-gestion-iso-90012015.html>
- Julián Pérez y Ana Gardey(2008) *Concepto y Planificación*. Visitado el 31 de agosto del 2017. Disponible en: <https://definicion.de/planificacion/>
- Juran [1993]. *Calidad*. Visitado el 17 de ago. Disponible en: <https://myslide.org/gestion-de-la-calidad-conceptos-y-filosofias>

Liderazgo (2017) *Liderazgo*. Visitado el 31 de agosto del 2017. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Liderazgo>

Lizarzaburu B. (2015) *La gestión de la calidad en Perú: Un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y sus principales cambios en la versión 2015*. Visitado el 31 de agosto del 2017. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

La Real Academia Española. Calidad. Visitado el 17 de ago. Disponible en: <http://lema.rae.es/drae2001/srv/search?id=th6fUJ0TbDXX2Xc9jAuL>

Morales A. (2014) en su tesis implementación del sistema de gestión de calidad iso-9001:2008 en la empresa cobamans.a.s en el municipio de apartado (Turbo – Antioquia, Colombia)

Morales A. (2014) Tesis: *investigación sobre la implementación del sistema de gestión de calidad iso-9001:2008 en la empresa cobamans.a.s en el municipio de apartado (Antioquia)*. Universidad nacional abierta y a distancia. (Turbo, Antioquia)

Maldonado C. (2015) en su tesis, *implementación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la Norma ISO 9001:2008, en el Hotel Chavín Señorial*. (Lima-Perú)

Narváez R (2016) en su tesis: *Diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) con la norma Iso 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la universidad politécnica salesiana*. (Universidad politécnica salesiana, Cuenca, Ecuador.)

Richard L. Sandhusen. *Servicios*. Visitado el 17 de ago. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

Rosby [1979]. Calidad. Visitado el 17 de ago. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/2628724/GESTION-DE-LA-CALIDAD-CONCEPTOS-Y-FILOSOFIAS>

- Matsumoto N. (2014) *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Visitado el 5 de septiembre del 2017. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Saenz, K. (2015) Tesis: *Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una pequeña empresa metalmecánica*. Universidad san Ignacio de Loyola (Lima, Perú)
- Spedding (1979) *Definición y ejemplos de Sistemas*. Visitado el 16 de Ago. 2017. Disponible en: <https://sites.google.com/site/ingenieriadestemasjr/primera-unidad/definicion-y-ejemplos-de-sistemas>
- Sistemas de Gestión de la Calidad e Historia y Definición (2011) *Sistema de gestión*. Visitado agosto. 17 de ago. Disponible en: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
- Stanton, Etzel y Walker. Servicios. Visitado el 17 de ago. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- SERVQUAL (2013) *servqual*. Visitado el 04 de septiembre. Disponible en: <http://abc-calidad.blogspot.pe/2011/05/servqual.html>
- Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (2016) *sistema de gestión de la calidad*. Visitado el 16 de ago. 2017. Disponible en <http://www.patrimonio.umich.mx/SCGISO9001/descargas/sistema-gestion-calidad.pdf>
- Universidad de Cádiz (2017) *Compromiso*. Visitado 31 de agosto del 2017. Disponible en: http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=152:compromiso&catid=55:competencias
- Wikipedia (2017). *Recurso*. Visitado el 31 de agosto del 2107. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Recurso>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basada en las Normas ISO 9001:2015 para mejorar la Calidad de Servicio al usuario del área de emisión de Licencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General: ¿Qué acción es necesaria tomar para mejorar la Calidad de Servicio al usuario del área de emisión de Licencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el diagnóstico de la condición actual del contexto de la organización? • ¿Cuál es el diagnóstico de la condición actual del liderazgo de la organización? • ¿Cuál es el diagnóstico de la condición actual de la planificación en la organización? • ¿Cuál es el diagnóstico de la condición actual de los recursos de soporte de la organización? • ¿Cuál es el diagnóstico de la condición actual de la operación de la organización? • ¿Cuál es el diagnóstico de la condición actual de la evaluación del desempeño de la organización? • ¿Cuál es el diagnóstico de la condición actual de las acciones de mejora de la organización? 	<p>Objetivo General: Elaborar un Manual de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basada en las Normas ISO 9001:2015 para mejorar la Calidad de Servicio al usuario del área de emisión de Licencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Huánuco, 2019</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la condición actual del contexto de la organización • Diagnosticar la condición actual del liderazgo de la organización • Diagnosticar la condición actual de la planificación en la organización • Diagnosticar la condición actual de los recursos de soporte de la organización • Diagnosticar la condición actual de la operación de la organización • Diagnosticar la condición actual de la evaluación del desempeño de la organización • Diagnosticar la condición actual de las acciones de mejora de la organización 	<p>Hipótesis General: El presente estudio no lleva hipótesis, pues no es su intención analítica.</p>	<p>Variable de Calibración: Sistema de Gestión de Calidad basada en las Normas ISO 9001:201</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contexto de la organización • Liderazgo • Planificación • Soporte • Operación • Evaluación de desempeño • Mejora <p>Variable Evaluativa: Calidad de servicio</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía 	<p>Tipo de Investigación: Con intervención, prospectiva, transversal y analítica</p> <p>Nivel de Investigación: Aplicativo</p> <p>Diseño de Investigación: Cuasi experimental</p> <p>Población: La población y muestra está constituida por la institución en estudio y la unidad de análisis estaría constituida por el sistema de gestión de la misma institución</p> <p>Diseño Esquema de investigación $E \leftarrow O$ Dónde: E: Estado actual de la organización O: Propuesta de implementación del sistema de gestión</p>

Anexo 02: Diagnostico de Evaluación

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		10	5	3	0
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		5		
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		5		
4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.		5		
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.		5		
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer Párrafo Se tiene determinado el alcance según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica. Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica		5		
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?		5		
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.			3	
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?			3	
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	10			
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.	10			
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.		5		
SUBTOTAL		20	35	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		55%			
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					

1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	5		
5.1.2 Enfoque al cliente				
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen.	5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.	5		
5.2 POLITICA				
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA				
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.	5		
5.2.2 Comunicación de la política de calidad				
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.		3	
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.	10		
SUBTOTAL		10	20	3 0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		55%		
6. PLANIFICACION				
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.	5		
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.		3	
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS				
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?	5		
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos	5		
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS				
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?		3	
SUBTOTAL		0	15	6 0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		42%		
7. APOYO7.1 RECURSOS7.1.1 Generalidades				
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)	5		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1 Generalidades				
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?	10		
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				

3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.	10			
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.	10			
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria		5		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.		5		
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.	10			
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			3	
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.			3	
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.			3	
SUBTOTAL		40	15	9	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		64%			
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.		5		
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.		5		
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.		5		
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.		5		
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.	10			
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.	10			
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		5		
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.	10			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.	10			
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10			

11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.	5			
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	5			
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.	10			
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.	5			
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.	5			
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.	10			
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.	10			
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.	5			
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	5			
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.	5			
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	5			
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	5			
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	5			
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.	5			
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas	10			
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios	10			
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación	5			
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	10			
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	10			
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios	5			

31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		5		
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.		5		
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.		5		
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		5		
35	Se conserva información documentada de estas actividades				
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.			3	
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.		5		
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.		5		
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	10			
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.	10			
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.	10			
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.	10			
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	10			
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.	10			
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.		5		
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.		5		
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	10			
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	10			
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados	10			
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		5		
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	10			
52	Se controla la designación de personas competentes.	10			

53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		5		
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		5		
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		5		
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.	10			
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.	10			
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.		5		
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.	10			
60	Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.	10			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.		5		
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	10			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	10			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	10			
67	Considera los requisitos del cliente.	10			
68	Considera la retroalimentación del cliente.	10			
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	10			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.		5		
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.		5		
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		5		
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		5		
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		5		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					

75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.		5		
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		5		
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		5		
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras		5		
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			3	
SUBTOTAL		340	210	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		70%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.			3	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.			3	
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.			3	
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.			3	
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.			3	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.			3	
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.			3	
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.			3	
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.			3	
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			3	
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.			3	
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.			3	
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			3	
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.			3	
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.			3	
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				

17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			3	
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	5			
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.	5			
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.	5			
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.	5			
22	Considera los resultados de las auditorías.		3		
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.	5			
24	Considera la adecuación de los recursos.	5			
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	5			
26	Se considera las oportunidades de mejora.	5			
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.	5			
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.	5			
29	Incluye las necesidades de recursos.	5			
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.	5			
SUBTOTAL		0	60	51	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		37%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	5			
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	10			
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	10			
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.	10			
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	5			
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.	5			
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.	5			

8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	5			
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		3		
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	10			
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.	10			
SUBTOTAL		50	25	3	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		71%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR			
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	55%	MEJORAR			
5. LIDERAZGO	55%	MEJORAR			
6. PLANIFICACION	42%	IMPLEMENTAR			
7. APOYO	64%	MEJORAR			
8. OPERACIÓN	70%	MEJORAR			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	37%	IMPLEMENTAR			
10. MEJORA	71%	MEJORAR			
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		56%			
Calificación global en la Gestión de Calidad		MEDIO			

Anexo 03: Propuesta de Manual de Calidad



**FACULTAD DE INGENIERIA
P.A SISTEMAS E INFORMÁTICA**

Propuesta de manual de calidad
según ISO 9001:2015

BACHILLER: JIMENEZ SOLIS, Rocío Gladis

HUANUCO-2019

1. ALCANCE DEL SISTEMA.

La Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones cumpliendo con las exigencias en el servicio de calidad ha establecido el SGC (Sistema de Gestión de Calidad) permitiendo lograr los compromisos que contribuirá la satisfacción del usuario a través del sistema eficaz con mejoras continuas, supervisado por una serie de indicadores institucionales: asegurando la conformidad según los requisitos del usuario, así mismo los reglamentos y normativas institucionales obligatorias y aplicables.

Con este manual le permitirá a la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones controlar la prestación de nuestros servicios según los requerimientos de la norma ISO 9001:2015, permitiendo así documentar el Sistema Gestión de Calidad de la SDLC referidos a los procesos institucionales.

MISION DE LA DRTC

Conducir y orientar las funciones de transportes y comunicaciones a usuarios del ámbito de su competencia, contribuyendo al crecimiento y desarrollo económico y social de la Región.

VISION DE LA DRTC

Institución que brinda con eficiencia y calidad los servicios de Transportes y Comunicaciones, con territorio regional físicamente integrado y una población con mejor calidad de vida.

Información institucional

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco, es una institución que goza de personería Jurídica de Derecho Público interno, con autonomía técnica, presupuestal y administrativa en el ejercicio de sus funciones, y se encargan funciones, en la cual se constituye como Unidad

ejecutora que forma parte del Pliego 448 Gobierno Regional Huánuco que depende Técnica y normativamente del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, con dependencia Administrativa, Funcional y Presupuestal del citado Pliego.

Objetivo:

Promover y proporcionar una infraestructura vial adecuada, así como velar para que los servicios de transporte terrestre se brinden de manera eficiente, segura y sostenible.

- Promover el desarrollo sostenible de los servicios de comunicaciones, así como velar por la asignación racional y el uso eficiente de los espectros radioeléctricos.

FUNCIONES GENERALES:

Son Funciones Generales de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco.

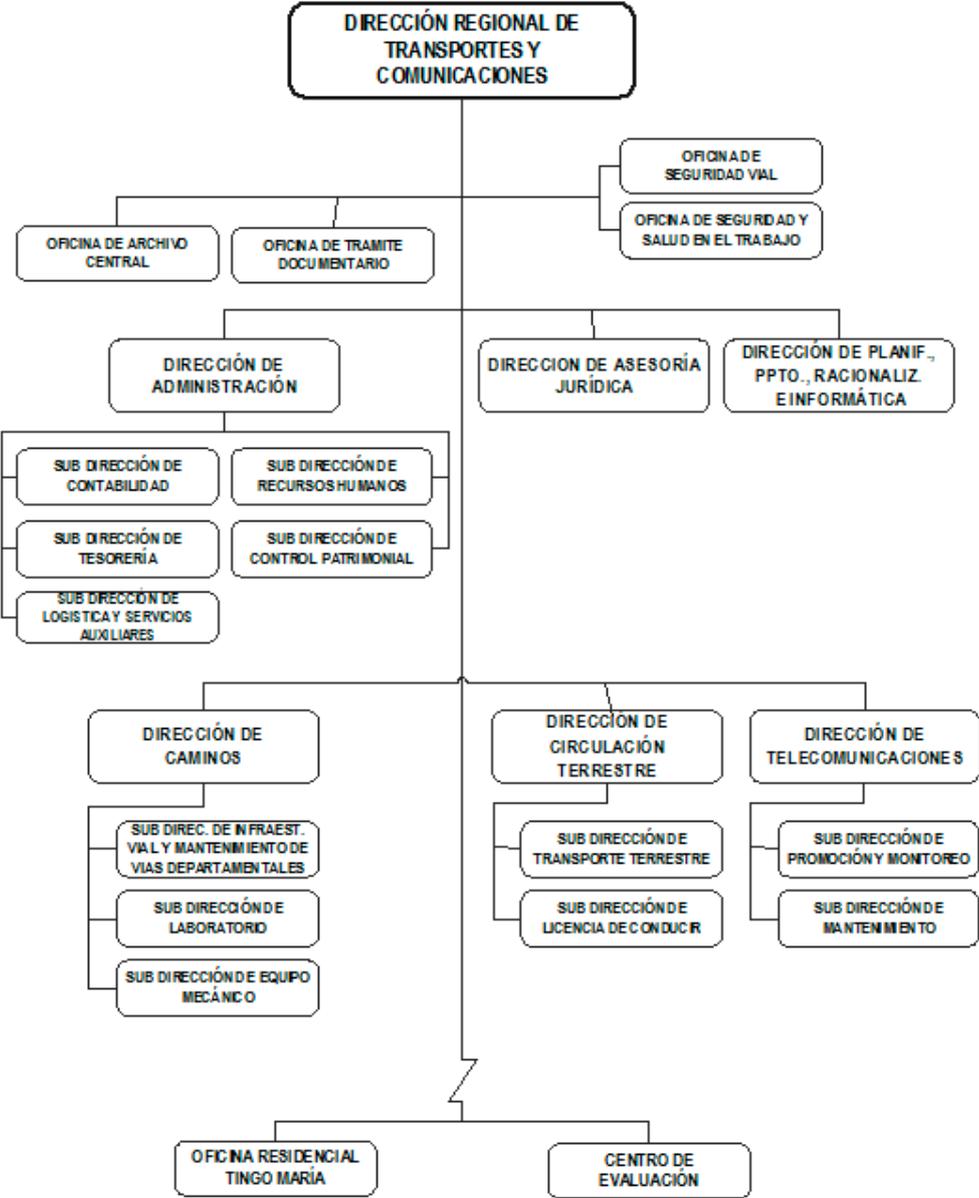
En materia transportes:

- Formular, aprobar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar los planes y políticas en materia de transportes de la región Huánuco, de conformidad con las políticas nacionales y los planes sectoriales.
- Planificar, administrar y ejecutar el desarrollo de la infraestructura vial Regional, no comprendida en la Red Vial Nacional o Rural, debidamente priorizada dentro de los planes de desarrollo regional. Asimismo, promover la inversión privada, nacional y extranjera en proyectos de infraestructura de transporte.
- Autorizar, supervisar, fiscalizar y controlar la prestación de servicios de transporte interprovincial dentro del ámbito regional en coordinación con los Gobierno Locales.
- **Regular, supervisar y controlar el proceso de otorgamiento de licencias de conducir, de acuerdo a la normatividad vigente.**

En materia Comunicaciones:

- Proponer, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar los planes y políticas en materia de telecomunicaciones de la Región Huánuco, de conformidad con las políticas nacionales y los planes sectoriales.
- Promover, ejecutar y concesionar los proyectos regionales de telecomunicaciones de su competencia, en concordancia con la normatividad nacional y los convenios internacionales.
- Asimismo, promover la inversión privada en proyectos de telecomunicaciones de acuerdo a la ley de la materia.
- Fomentar y fortalecer el desarrollo de medios de comunicación regional y de una red pública de comunicaciones en la Región Huánuco.
- coordinar con el Gobierno Nacional las autorizaciones de la radio y televisión Regional y el Gobierno Nacional otorga las Licencias correspondientes, en armonía con las políticas y normatividad nacional y los convenios internacionales.
- Participar en los proyectos de comunicaciones a cargo del Gobierno Nacional.

ESTRUCTURA ORGANICA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES



1. REFERENCIAS NORMATIVAS

Referencias del Sistema de Gestión de Calidad:

Con la implementación del SGC en la Dirección Regional de Transportes y comunicaciones se utilizará los siguientes documentos, reglamentos y normas universitarias:

-  POI.
-  EL PEI.
-  EL ROF.
-  FORMATO S-1 11 SEGUIMIENTO POI.
-  NORMA INTERNACIONAL ISO 2001-2015.
-  GESTION DEL PERSONAL.

2. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este manual de gestión de la calidad, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015

-  **Acción Correctiva.** Acción tomada para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir su repetición. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.
-  **Acción Preventiva.** Acción para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas tomadas deben ser apropiadas para los efectos de los problemas potenciales.
-  **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel la institución.
-  **Usuario:** proceso transparente y oportuno cumplimiento de los requisitos para la obtención de licencia.
-  **Auditoría de Calidad:** Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relacionados con la calidad cumplen disposiciones preestablecidas y si estas disposiciones se aplican en forma efectiva y son aptas para alcanzar los objetivos.
-  **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la revisión y evaluarlas de manera objetiva con el

fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

- 📖 **Autoevaluación:** Medio de retroalimentación que se da a conocer a todos los usuarios, para lograr mejoras continuas en el servicio.
- 📖 **Buzón de quejas y sugerencias:** Medio de retroalimentación que se da a conocer a todos los usuarios, donde exponen: peticiones, quejas, y sugerencias que pueden dar información acerca de productos no conformes o no conformidades que tienen que atenderse para lograr mejoras continuas en el servicio.
- 📖 **Calidad:** Cumplimiento de las expectativas de los usuarios y demás partes interesadas.
- 📖 **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes al servicio cumple con los requisitos.
- 📖 **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto/servicio. Un usuario es usualmente la persona que se beneficia del servicio de emisión de licencia.
- 📖 **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- 📖 **Contrato:** Requisitos acordados entre una organización y un usuario transmitidos por cualquier medio.
- 📖 **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- 📖 **Expectativas:** Cumplimiento de las especificaciones reglamentarias o establecidas por el cliente, o partes interesadas:
- 📖 **Grupos de interés:** Persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de una organización.
- 📖 **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 📖 **Postulante:** Todas las personas que se encantan interesadas e inician el trámite para obtener una licencia de conducir cual sea de su necesidad.
- 📖 **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 📖 **Procesos de Apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión, racionalización y optimización de los recursos, fortalecimiento financiero y apoyo al desarrollo humano para el

correcto funcionamiento de los procesos Estratégicos, Misionales y de Evaluación. Garantizan condiciones de entorno, masa crítica y servicios de excelente calidad y con oportunidad, para que pueda cumplir la Misión institucional.

 **Procesos de Evaluación:** Son aquellos procesos de seguimiento y control permanente para una asesoría ágil y oportuna a la Dirección de la Institución, necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia, la eficiencia y la efectividad. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos Misionales, Estratégicos y de Apoyo.

 **Procesos Estratégicos.** Son aquellos destinados a definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias, incluyen además procesos relativos a la fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

 **Producto Conforme:** Producto que cumple los requisitos especificados y se interpreta cuando: El aspirante cumple con los requisitos establecidos en el proceso de inscripción,

 **Producto No Conforme:** Producto que no cumple un requisito especificado y es cuando el proceso que no cumpla con alguno de los requisitos señalados en la definición de producto conforme, establecidos en el plan de calidad y cuando se detecta un área de oportunidad durante el proceso de formación.

 **Producto:** Resultado de un proceso.

 **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto. Para el SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, se refiere a: Empresas y personas que proveen insumos y servicios para la realización del servicio de formación (proveedores de insumos tales como papelería, equipos, materiales para la tarjeta de licencia y; de servicios, tales como servicios de escuela de manejo, limpieza, de capacitación y asesoría.).

 **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o

proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

📖 **Servicio:** Es el resultado generado por actividades en la interrelación entre la organización y el cliente y por las actividades internas del proveedor, para satisfacer las necesidades del cliente.

📖 **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad.

📖 **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

3. Contexto de la DRTC.

3.4.1. Organización y su entorno del área de Licencia:

Es el órgano encargado de planear, evaluar, organizar, emitir y ejecutar las actividades inherentes para la expedición de las licencias de conducir, depende jerárquica y administrativamente de la Dirección de Circulación Terrestre.

Está a cargo de un Sub Director con nivel Directivo o Profesional de Carrera, encargado por el Director Regional.

SUB DIRECCIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR	1.3. UBIGEO	HUÁNUCO
---	--------------------	---------

COD.	DESCRIPCION	2.4. ACCION ESTRATEGICA INSTITUCIONAL	COD.	DESCRIPCION
OEI.06	GARANTIZAR EL USO DE LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE MANERA EFICIENTE Y SEGURA, EN LA REGIÓN HUÁNUCO.		AEI.06.02	ASISTENCIA Y ATENCIÓN INTEGRAL PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS Y MERCANCÍAS

3.5. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La Sub Dirección de Licencia de Conducir con el fin de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, determina las partes interesadas del sistema de gestión de la calidad y sus expectativas en la siguiente tabla 4.2.

PARTES INTERESADAS	EXPECTATIVAS
Usuarios:	<ul style="list-style-type: none">• Producto y servicio de acorde a los Requisitos establecidos.
Sub Director:	<ul style="list-style-type: none">• Metas alcanzadas al emitir Licencias.
Recursos humanos:	<ul style="list-style-type: none">• Servicio eficiente, asegurar su puesto de trabajo y crecer dentro de la Institución.
Proveedores:	<ul style="list-style-type: none">• Pedidos continuados y de forma planificada.• Puntualidad de pagos.

3.6. Alcance del sistema de Gestión de Calidad

El Manual de la Calidad traza las políticas, alcance, procedimientos, objetivos, indicadores y requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, está estructurado de tal forma que cumpla las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001-2015 y con los objetivos estratégicos de la Sub Dirección de Licencias de Conducir, plasmados el Poi y Pei, Formatos F1, S1.

Por las características de esta Institución, para el SGC se define como cliente al conductor y como producto a la emisión de Licencias, el cual consiste en: “el Centro Evaluador y la emisión de licencias que la institución ofrece para dar cumplimiento a los requisitos del cliente”, siendo estos componentes del servicio institucional, como son: Conductores Profesionales (cumplimiento de Planes y metas institucionales).

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, es la emisión de licencias; el cual comprende desde la inscripción hasta la entrega de la licencia de conducir en los diferentes niveles.

- AI
- AIIA
- AIIB
- AIIIA
- AIIIB
- AIIIC

La interrelación se muestra en el Mapa de Procesos (Anexo 4) del presente manual.

3.7. Sistema de Gestión de Calidad

La Sub Dirección de Licencias de Conducir, en la búsqueda de la mejora continua de sus procesos para lograr la mayor satisfacción del usuario, ha establecido un sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los objetivos misionales de la Institución.

- A. Los elementos necesarios y los resultados esperados de sus procesos mediante las Fichas de Proceso establecidas en su manual de procesos operacionales.
- B. La secuencia e interacción de estos procesos mediante el Mapa de Procesos y los Diagramas de Sub procesos establecidos en el manual de Procesos operacionales.
- C. Los criterios, métodos, responsabilidades y autoridad para su ejecución,
- D. Elaboración de actividades de personal descritos en el **“Reglamento de Organización y Funciones - ROF”** y en los documentos operativos que se mencionan en el **Manual de Información Documentada**.
- E. Los documentos que soportan la ejecución de los procesos y proporcionan confianza de su correcto funcionamiento, son controlados de acuerdo a lo descrito en el punto 7.5 del presente manual.

La Sub Dirección de Licencias de Conducir ha identificado los procesos que conforman el sistema de gestión, así como definido su secuencia e interacción (véase figura 4.1).

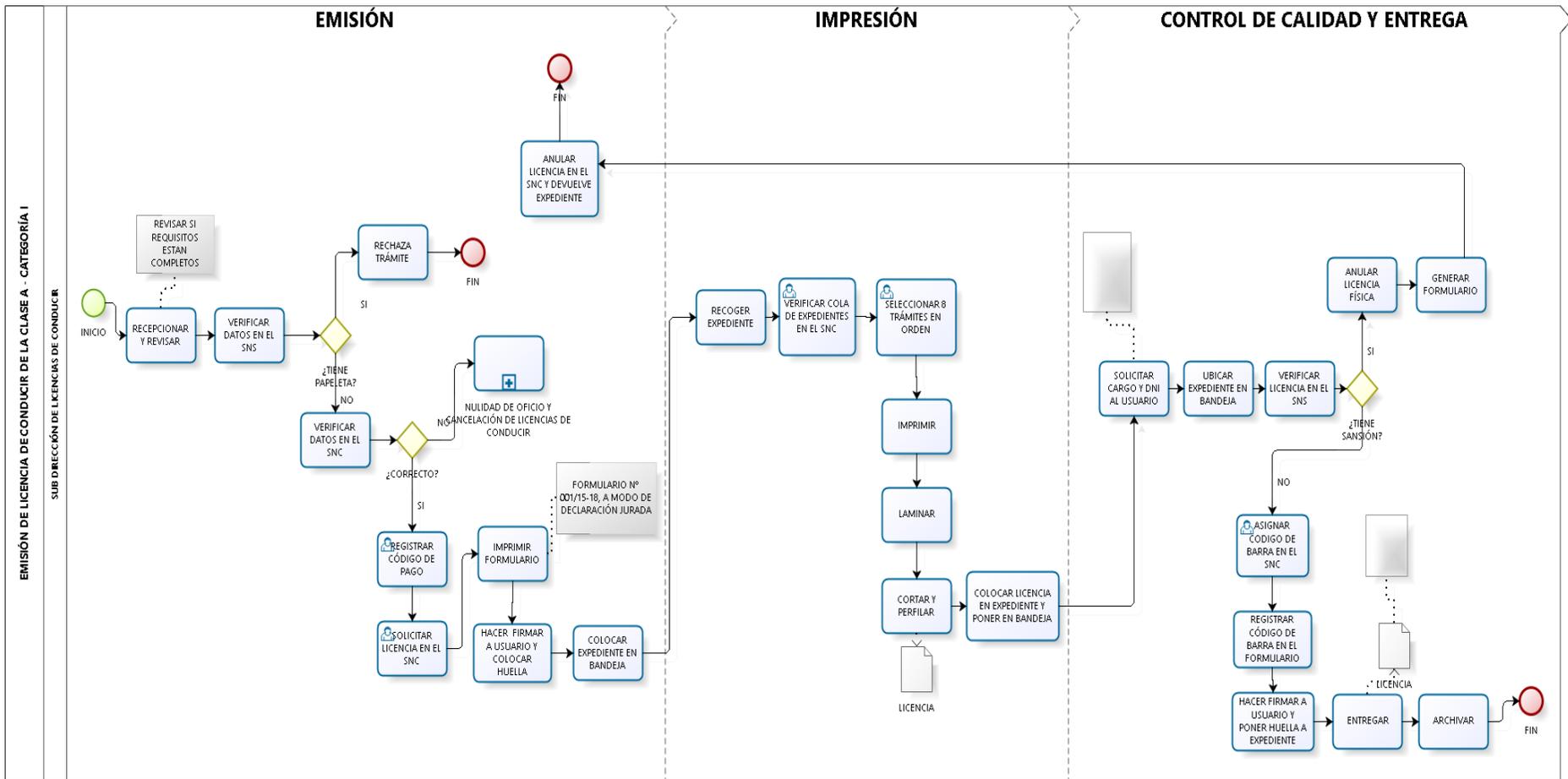


Tabla de Procesos 4.1

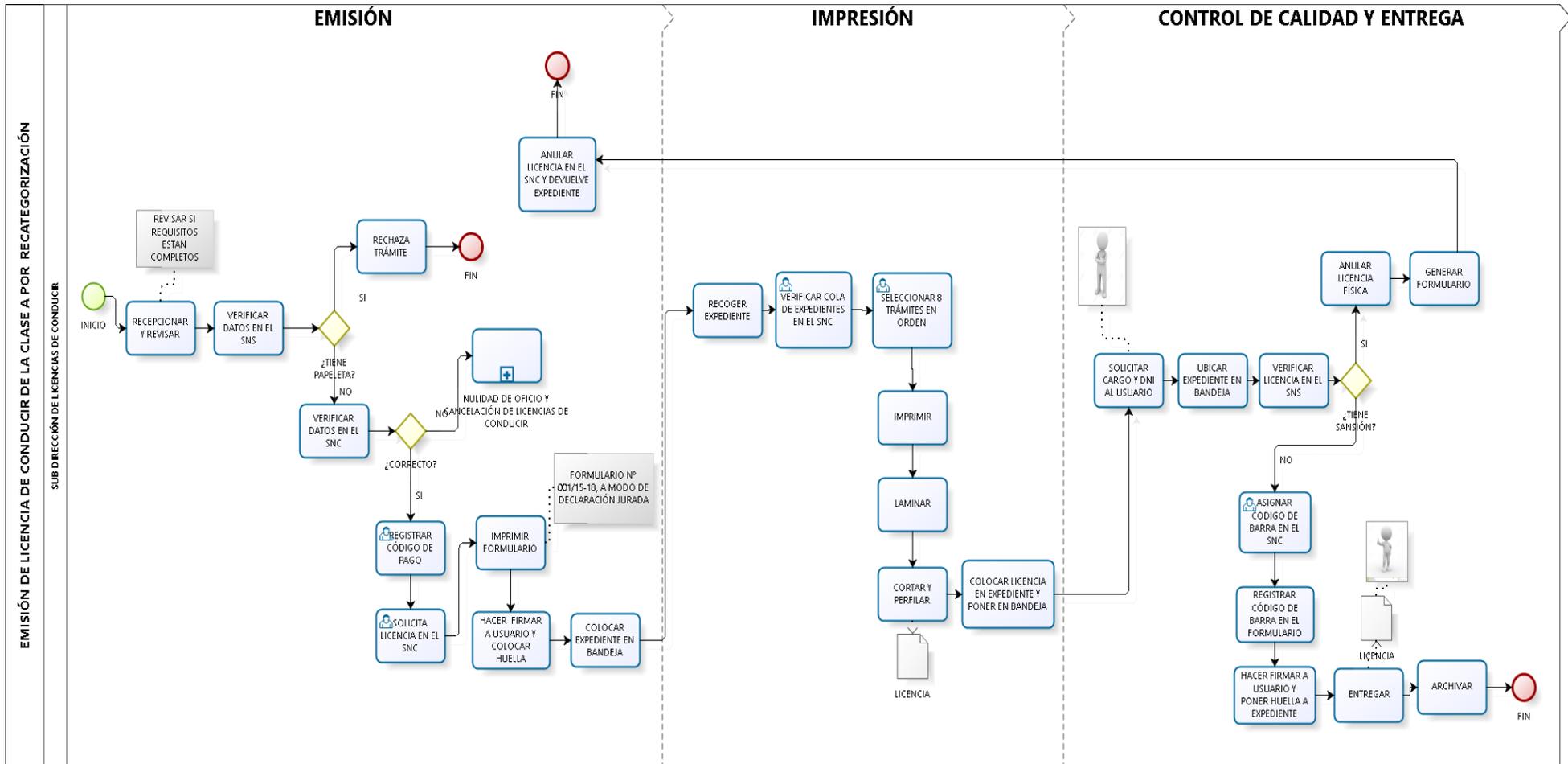


Tabla de Procesos 4.2

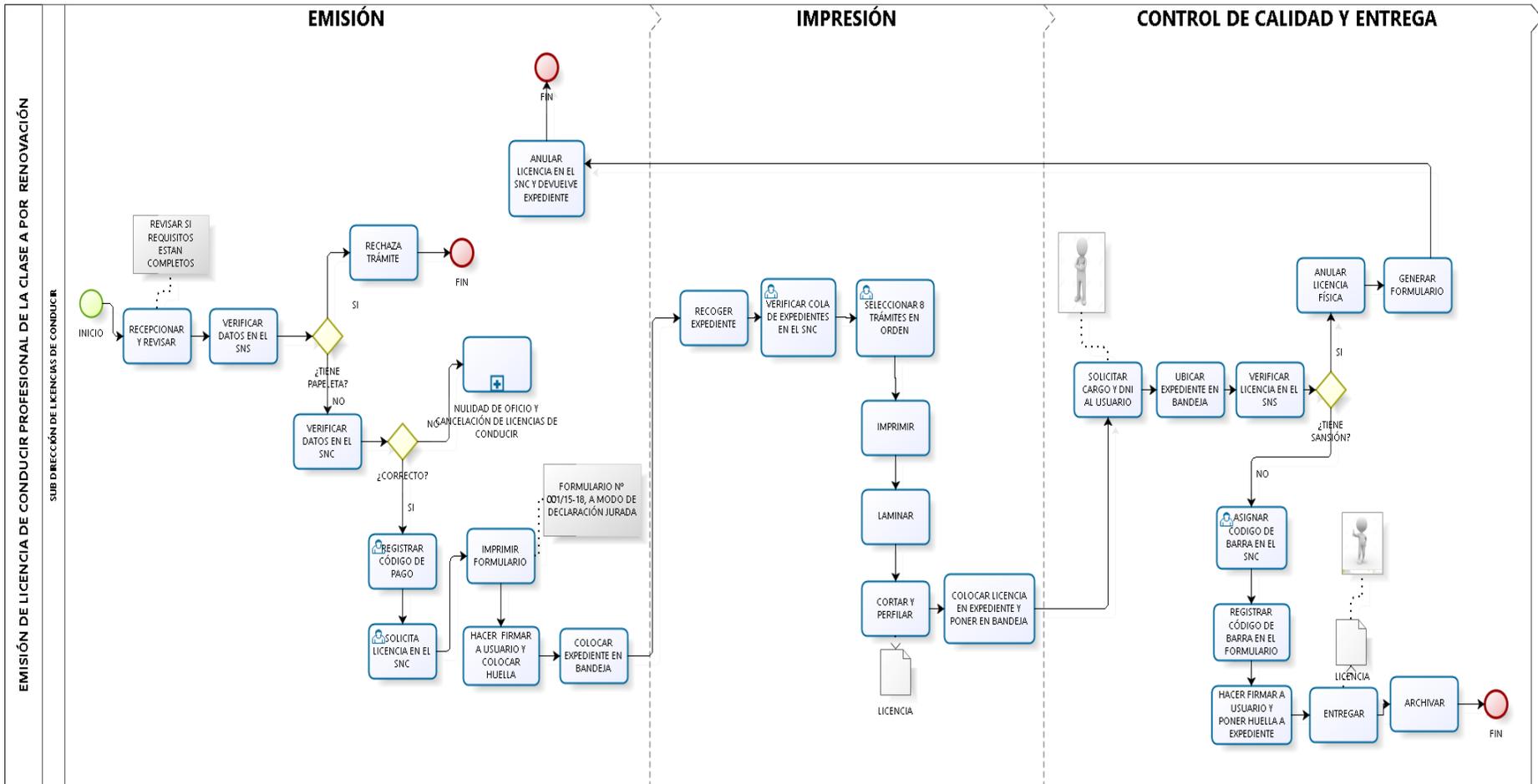


Tabla de Procesos 4.3

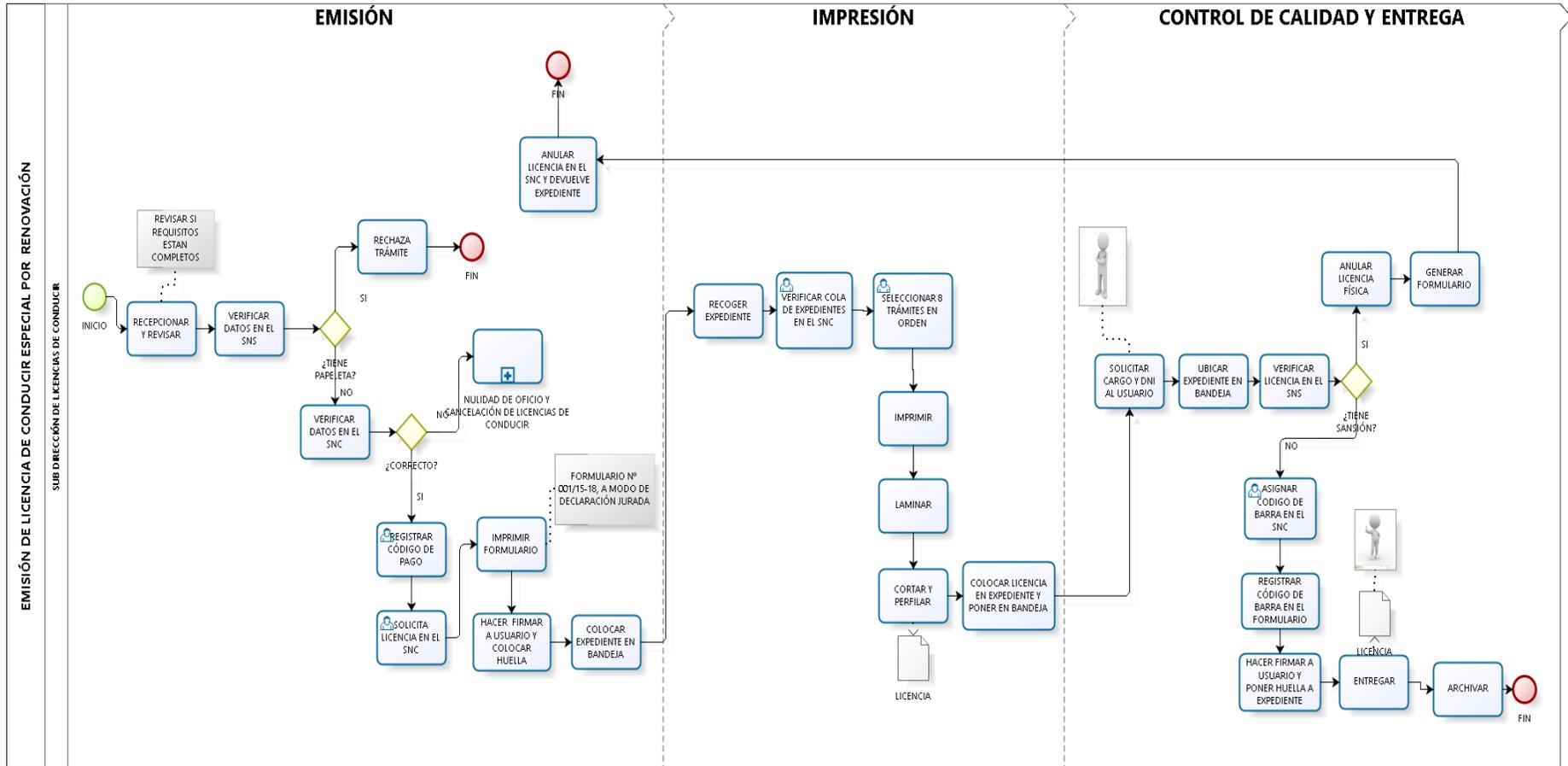


Tabla de Procesos 4.4

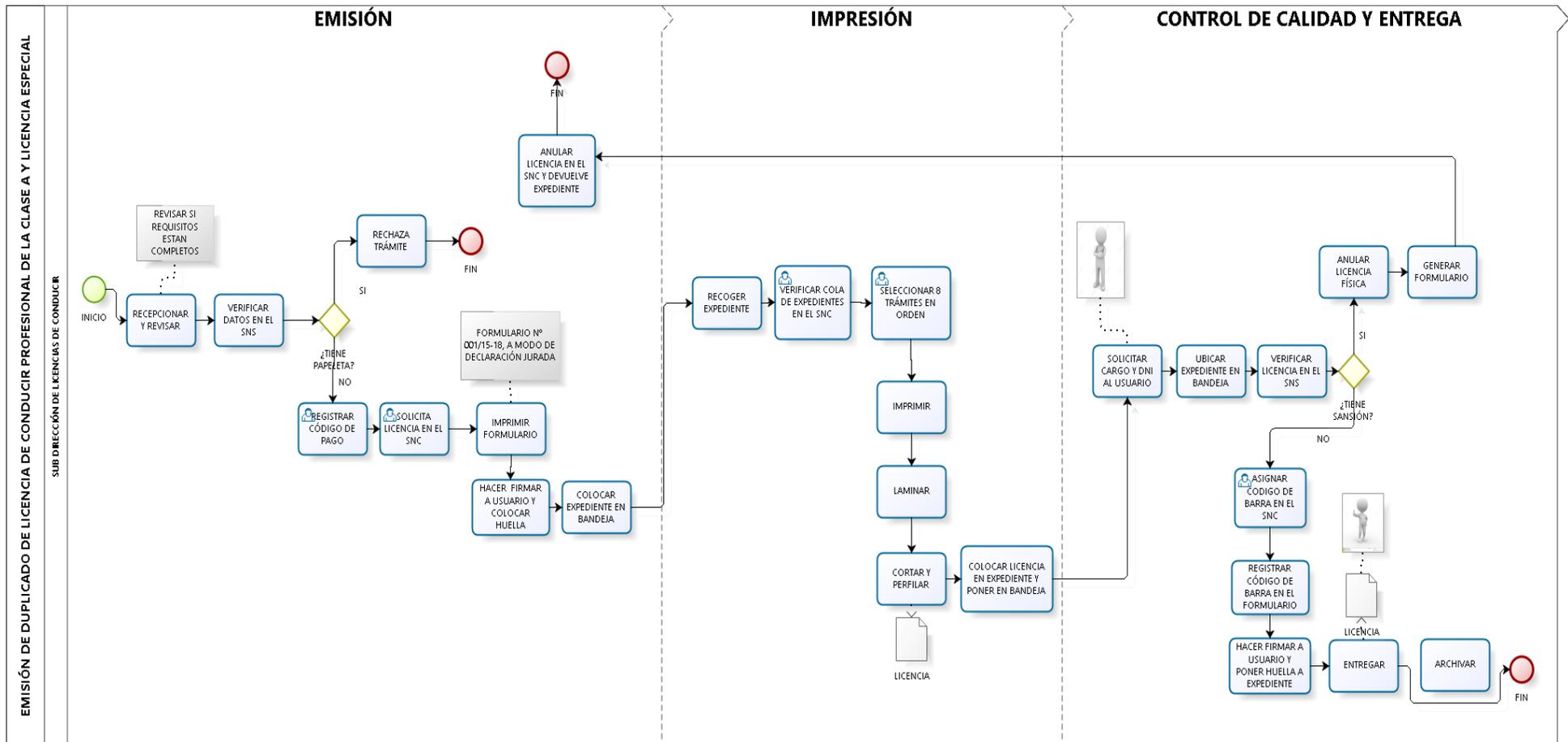


Tabla de Procesos 4.5

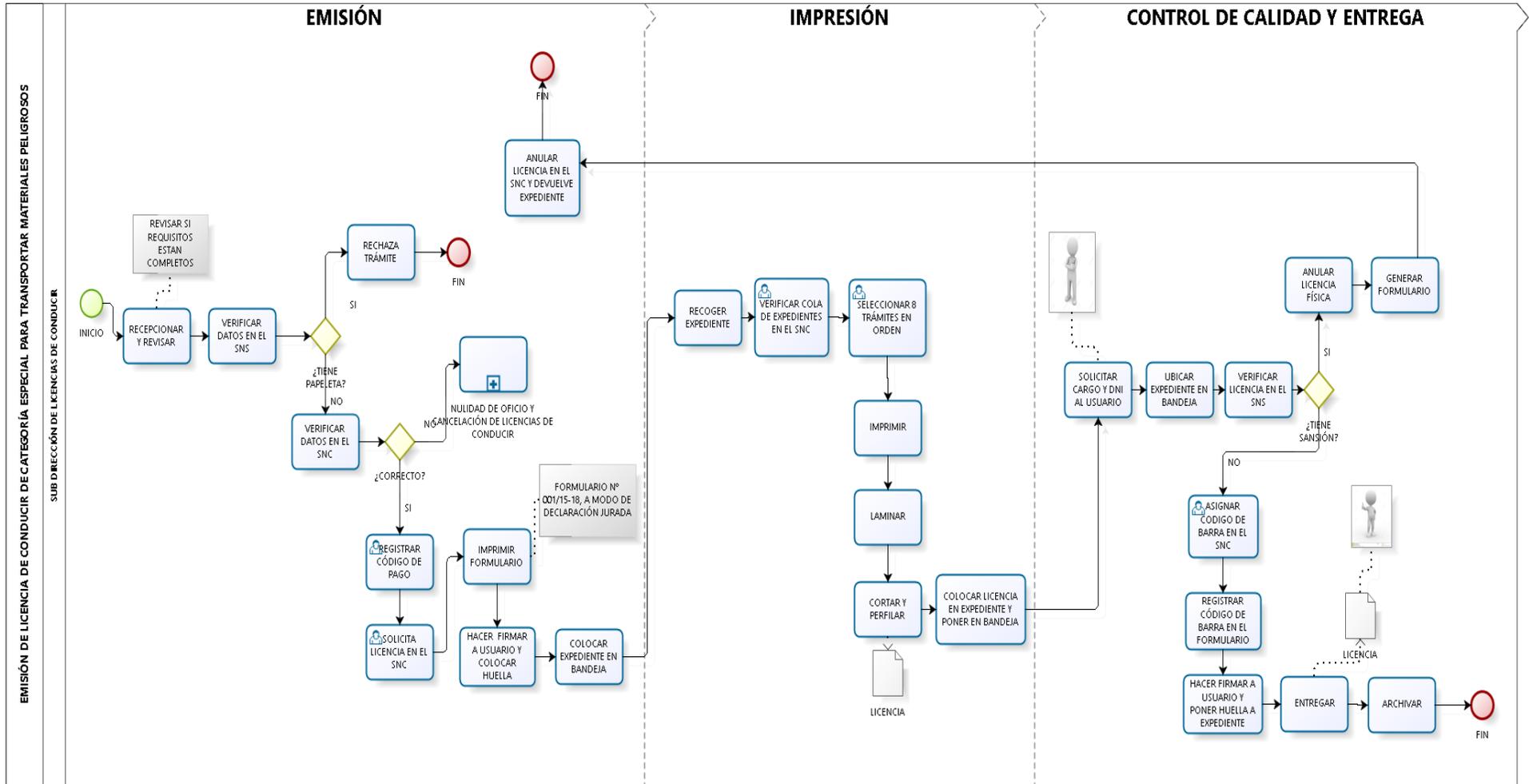


Tabla de Procesos 4.6

4. Liderazgo.

4.2. Liderazgo y compromiso

La Sub Dirección de Licencia de Conducir es consciente de que la orientación al usuario es una parte fundamental de su responsabilidad, para ello, adopta una postura de Liderazgo y Compromiso para crear, mantener y comunicar a cada una de las personas que componen la organización, la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.

- A. Asumiendo las responsabilidades y obligaciones de informar la eficacia del SGC ante la oficina de Planificación.
- B. Comprometidos con la misión, asegurándose que sean comunicados y entendidos por todo el personal.
- C. Comprometidos con la importancia de una gestión de calidad eficaz conforme con los requisitos de su sistema promoviendo un enfoque de procesos, un pensamiento basado en riesgos y en la mejora continua.
- D. Acompañando y proporcionando permanentemente a los colaboradores los recursos necesarios para la operación de los procesos.
- E. Desarrollando roles que demuestren su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.

4.3. Política de calidad

La Alta Dirección ha establecido, revisa, mantiene y comunica su Política del SGC, la cual se muestra a continuación:

POLÍTICAS DE LA SUB DIRECION DE LICENCIA DE CONDUCIR

 La Sub Dirección de Licencia de Conducir, involucrados en el correcto desarrollo de los procesos administrativos.

 La Sub Dirección de Licencia de Conducir, comprometidos con la satisfacción del usuario.

 La Sub Dirección de Licencia de Conducir, busca la eficacia, eficiencia, para alcanzar la efectividad en sus procesos.

4.4. Roles y Responsabilidades y Seguridad.

Las responsabilidades y los roles para los colaboradores de la Sub Dirección de Licencia de Conducir, se encuentran definidos en el Reglamento de Organización y Funciones.

Funciones:

 Proponer Normas, directivas y procedimientos administrativo que regulan el Sistema de Licencias de Conducir a su cargo.

 Desarrollar el procedimiento administrativo para el otorgamiento de Licencias de conducir; nuevas, recategorizaciones, revalidaciones y duplicados.

 Desarrollar los procedimientos administrativos especiales para el otorgamiento de Licencias de conducir a ciudadanos extranjeros de policiales y militares.

 Desarrollar el procedimiento administrativo para la nulidad de oficio y cancelación de licencias de conducir.

 Emitir opinión técnica de las solicitudes relacionadas a las Licencias de

 Conducir.

 Atender las solicitudes que formulen las autoridades, relacionadas con licencias de conducir.

 Brindar información sobre los infractores al Reglamento Nacional de Transito.

 Las demás funciones que le sean encomendadas por la Dirección de Circulación Terrestre.

5. Planificación

5.2. Evaluación de Riesgos (acciones para abordar los riesgos y las oportunidades)

Los riesgos de gestión que podrían afectar a la Sub Dirección de Licencia de Conducir, son identificados, analizados, evaluados y controlados de acuerdo al procedimiento de “optimización de procesos”.

Las oportunidades son identificadas y tratadas al momento de realizar la Planificación Estratégica, de acuerdo a lo descrito en el punto 4.1 del presente manual y mediante los mecanismos establecidos en el procedimiento del POI Y PEI.

La ejecución de los mencionados procedimientos permite:

- ✓ Asegurar que los procedimientos operacionales alcance los resultados previstos.
- ✓ Prevenir o reducir los efectos indeseados.
- ✓ Lograr la mejora continua.
- ✓ Planificar y evaluar la eficacia de las acciones necesarias para mitigar los riesgos o potenciar las oportunidades.

5.3. Objetivos de Calidad y planificación (indicadores)

La Sub Dirección de Licencia de Conducir, establece y revisa si es necesario cambiar anualmente los objetivos alineados a su plan estratégico, con las metas de rendimiento verificado y medible alineado con sus políticas de calidad.

Los objetivos de la Sub Dirección de Licencia de Conducir son verificados por los encargados del área del Planeamiento estratégico y Racionalización emitido luego a la Dirección de Administración de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones rector para su revisión y aprobación.

6. OBJETIVO GENERAL

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones tiene marcados objetivos de calidad para cada área misional de la organización y para cada una de las funciones relevantes del sistema de gestión de la calidad que la Dirección establezca

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
OEI	Mejorar las conectividad y logística territorial de la región Huánuco
AEI	Detección de sanciones y de puntos negros o tramos de mayor concentración de accidentes de tránsito en la región de Huánuco.
Nombre del Indicador	Porcentaje de kilómetros de la Red Vial Departamental auditados
Objetivo del Indicador	Medir el porcentaje de kilómetros de la red vial departamental los cuales presenten puntos de mayor concentración de accidentes de tránsito
Justificación del Indicador	Nos ayuda a medir de forma porcentual la ubicación de los puntos de mayor concentración de accidentes dentro de la red vial departamental
Órgano Responsable de la Medición.	Oficina de Seguridad vial-MTC.
Parámetro	Porcentaje
Sentido esperado del Indicador	Creciente

Dichos objetivos:

- a) son coherentes con la política de la calidad;
- b) son medibles;
- c) tienen en cuenta los requisitos aplicables;
- d) son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- e) son objeto de seguimiento;
- f) se comunican; y
- g) actualizan, según corresponda.

6.2. Planificación y control de cambios.

Cuando la Sub Dirección de Licencia de Conducir determina la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada, de acuerdo a lo indicado en el punto 4.4.

Teniendo en consideración:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. Soporte

7.2. Recursos

7.2.1. Infraestructura

La Sub Dirección de Licencias de Conducir provee y determina los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia, se realiza a través de la asignación presupuestal definida en los Formatos F-1 y S-1 de seguimiento del POI.
- b) Aumentar la satisfacción del usuario y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SGC para el POI y Captación de Ingresos Propios.

7.2.2. Ambiente de trabajo

La SDLC determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, de forma que tanto los usuarios como el personal tengan el ambiente de trabajo adecuado durante su desarrollo, buscando con ello aumentar la satisfacción de sus usuarios.

7.2.3. Requerimiento de conocimiento

Las necesidades de nuevos conocimientos requeridos para abordar las cambiantes necesidades y tendencias del entorno, son gestionadas de acuerdo al procedimiento de “Capacitación de Personal”.

Se pondrá a disposición del personal la información necesaria y relevante, la cual contiene:

 Manuales de funciones del personal administrativo en todas las áreas.

 Reglamento de Organización y Funciones a nivel organizacional.

 Material de capacitación del personal de tal forma que estos estén a disposición de todos.

 Otros que generen necesidades de conocimiento...

7.3. Gestión del personal

Para asegurar que el personal de la SDLC sea competente, se realiza las siguientes actividades:

 Selecciona al personal de acuerdo al procedimiento de “selección de personal”, Determina la educación, formación, habilidades, y experiencia necesaria para cada puesto de trabajo en su Gestión de Personal. asegurando que cumplan con el perfil requerido.

 Se asegura de que los trabajadores sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades.

 Mantiene información apropiada que evidencia la competencia de su personal, mediante los legajos archivados.

7.4. Concienciación

La SDLC se asegura de que las personas que están a cargo de una actividad tomen conciencia sobre:

-  Las metas a cumplir.
-  Los objetivos de calidad.
-  Eficiencia y eficacia del servicio a los clientes.

Todos los requisitos son aplicados a las personas que llevan a cabo un trabajo bajo el control de la empresa tienen que ser perfectamente conscientes de la política de calidad, los objetivos de calidad que persigue la organización también son relevantes, la forma en la que constituyen a la eficiencia del SDLC y las implicaciones de no mantener los requisitos de dicho sistema.

7.5. Comunicación

La comunicación interna que realiza la SDLC desde dirección y mandos, hasta los niveles inferiores, se caracteriza por transmitir pautas para la realización del trabajo.

Para una eficaz comunicación externa se han implantado diferentes medidas, como la gestión de las apariciones en los medios, revisión de los contenidos de la página web, conocer la información exterior respecto a nuestra actividad.

7.6. Información Documentada

7.6.1. Generalidades

La Sub Dirección de Licencias de Conducir, Para el control de documentos internos y externos se utiliza el Sistema de Gestión Digital, proveído por el

gobierno regional, medio por el cual hacen seguimiento de trámite documentario.

7.6.2. Creación y actualización

Para la creación y actualización, de la información documentada, se ha desarrollado el Sistema de Gestión Digital referenciado en el punto anterior, a través del cual la SDLC se asegura de que sea apropiada:

- a) la identificación y descripción;
- b) el formato y los medios de soporte;
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

7.6.3. Control de la información documentada (control documental)

La información documentada asegura en el Sistema de Gestión Digital de que:

- a) está disponible y es idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) está protegida adecuadamente.

8. Operaciones (Realización del servicio)

8.2. Planificación y control operacional

La Dirección Regional de Transporte y comunicaciones planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el punto 6 del presente manual, mediante:

- a) La determinación de los requisitos para los servicios;
- b) el establecimiento de criterios para:
 - 1) los procesos;
 - 2) la aceptación de los productos y servicios;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
- d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;

DRTC Definir y monitorear los requisitos para el manual de procesos.”

DRTC El establecimiento de los criterios y controles para la ejecución de los procesos, descritos en la documentación registrada en el manual de procesos.

DRTC Las disponibilidades de los recursos están establecidas en el Presupuesto Institucional.

Los cambios planificados son controlados y los no planificados son revisados para mitigar cualquier efecto adverso (ver 6.2).

8.3. Requisitos para los servicios de emisión de Licencia.

8.3.1. Comunicación con el usuario

La comunicación con los clientes se realiza utilizando los medios escritos, portal web.”

8.3.2. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Los requisitos relacionados con el servicio de emisión de licencia, brindado por la Dirección Regional de Transporte se encuentran definidos en los reglamentos y las normas del DECRETO SUPREMO N° 007-2016-MTC, DECRETO SUPREMO N° 034-2019-MTC vigente.

➤ Los requisitos para los servicios

La Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones revisa permanentemente para cumplir con los requisitos relacionados con el cliente de acuerdo a lo descrito en el manual de procesos.

En este manual se definen las actividades necesarias para asegurar que se tomen en cuenta:

Los requisitos de todas las categorías de Emisión de Licencias.

8.3.3. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

- La revisión permanente y su capacidad para cumplir con los requisitos relacionados con el cliente de acuerdo a lo descrito en la operación de procesos.

Cuando se detecte el incumplimiento de alguno de los requisitos relacionados con el servicio, se procederá de acuerdo con lo establecido en el punto 8.7.

Así mismo, cuando se realicen cambios en los requisitos, toda la información documentada pertinente es actualizada y las personas involucradas comunicadas.

8.4. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones mantendrá implementado y tiene en mantenimiento el proceso para que se cumpla con los servicios, considerando las entradas, controles, salidas e identificando los cambios que sufre el proceso.

8.5. Control de procesos productos y servicios suministrados

La Sub Dirección de Licencia de Conducir se asegura que los productos adquiridos para la realización del Servicio de emisión cumplen con los requisitos especificados, a través de la orden de compra y requisiciones de bienes y servicios y son verificadas de forma Física por el jefe de almacén y/o los solicitantes del bien y/o servicio.

Tipo y alcance del control: se confirmará que todos los procesos, los productos y los servicios que se suministran de forma externa no afectan negativamente a la capacidad de las actividades de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones para entregar servicios y productos de forma coherente para sus clientes.

La SDLC se asegurará de que los procesos permanecen bajo control del SGC.

Información para los proveedores externos: se incide especialmente en el seguimiento de los proveedores externos, a los que habrá de comunicarse el control y seguimiento de su desempeño por parte de la organización; y a los que se les explicarán las actividades de verificación o validación que llevará a cabo la institución o el cliente en las instalaciones del proveedor externo.

La SDLC tiene que comunicar a los proveedores (escuela de conductores) externos los requisitos necesarios para conocer los procesos, productos y servicios que proporciona y para todas las actividades de verificación que la empresa pretenda realizar en las instalaciones del proveedor externo.

El control a realizar depende de:

- Los riesgos que se detecten; y los impactos que genere.
- La capacidad del control y la capacidad de garantizar la eficiencia.

8.6. Productos y servicios

8.6.1. La SDLC implementa el control del servicio bajo condiciones controladas.

La DRTC controla las operaciones de su servicio y producción a través de:

- Donde sea necesario, la disponibilidad de instrucciones de servicio.
- La utilización y el mantenimiento del equipo apropiado para las operaciones de Producción y servicio.
- La disponibilidad y utilización de equipos de medición y seguimiento.
- La implantación de actividades de seguimiento.
- La implantación de procesos definidos para la liberación y entrega.
- La implementación de actividades para los servicios a brindar.
- La implementación de acciones para prevenir los errores humanos
- La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos del servicio, cuando las medidas esperadas no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.

- Uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos, y la disponibilidad de recursos de seguimiento y medición adecuada.
- La implementación de actividades de seguimiento, medición y control de procesos, para verificar que se cumplen los criterios de cada procedimiento y sus resultados, y los criterios de aceptación de los servicios.
- La disponibilidad de información documentada:
- Las características de los servicios a prestar y las actividades a desempeñar.
- Los resultados a alcanzar.

8.6.2. Identificación y trazabilidad

La institución debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y del servicio.

8.6.3. Propiedad perteneciente a los clientes

La institución debe cuidar la propiedad perteneciente de los usuarios mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.

La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un usuario se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la institución debe informar de esto al usuario o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

- La propiedad de un usuario puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.

8.6.4. Preservación

Punto importante dentro del proceso, es lo que va a llegar al usuario final, la emisión de licencia.

La SDLC preserva las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

8.6.5. Actividades posteriores a la entrega

La SDLC tiene presente las actividades a la pos atención (entrega) del servicio.

La medición de los parámetros de calidad de producción y servicio que recibe el usuario.

La SDLC cuenta con los requisitos para las actividades posteriores a la atención de los servicios, considerando lo siguiente:

- Los requisitos legales y reglamentarios
- Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios
- La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios
- Los requisitos del cliente
- La retroalimentación del cliente.

8.6.6. Control de los cambios

La Sub Dirección de Licencia de Conducir revisa constantemente las actividades que permitan controlar los cambios para la prestación del servicio en el mapeo de procesos.

La documentación de resultados y modificaciones de la adecuación se realiza según el procedimiento Control de Documentos y Registros.

8.7. Liberación del servicio

La SDLC brinda la atención según lo descrito y asociado en el mapeo de procesos al cliente para lo cual tiene la aprobación y respaldo de las altas autoridades con el compromiso de cada miembro de la DRTC.

8.8. Control de las no conformidades

Las atenciones de servicio dirigido al usuario según las actividades definidas en los procesos se monitorean permanentemente eliminando la posibilidad de servicio no conforme.

Adicionalmente, se ha establecido el procedimiento de mapeo de proceso, que establece los mecanismos para evaluar la gestión de la conformidad del servicio.

9. Evaluación del desempeño

9.2. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2.1. Generalidades

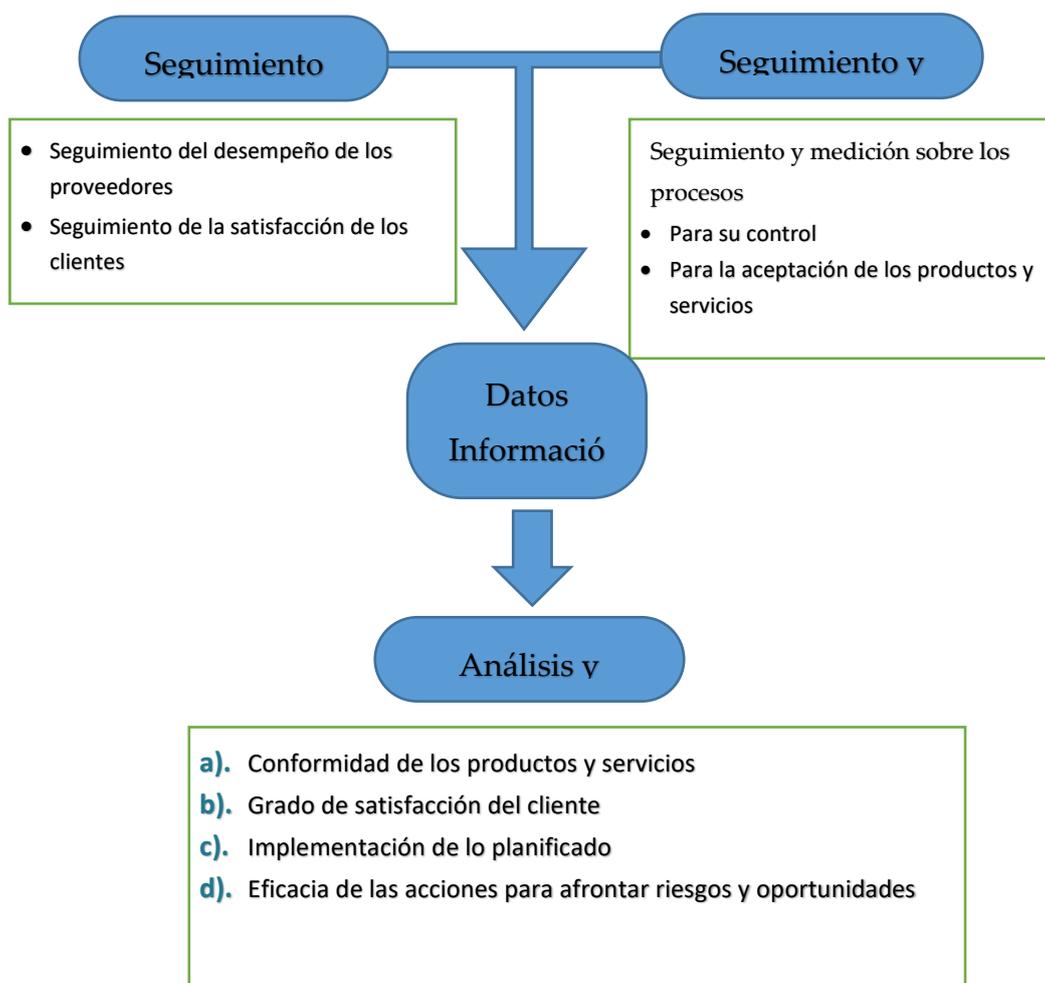
La SDLC define, planifica e implanta las actividades de seguimiento, medición,

Análisis y evaluación para:

- ✓ Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- ✓ Asegurar la conformidad del servicio y producción al usuario.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar los resultados válidos al momento de aplicar las herramientas de mejora listadas a continuación en el siguiente gráfico se muestran las actividades sobre las cuales se realiza seguimiento, medición, análisis y evaluación:

SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN



Fuente: Gómez Martínez, J. A. (2015). Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. España: AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación).

9.2.2. Satisfacción del cliente

La SDLC realiza seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos utilizando los métodos especificados en:



El procedimiento de emisión de licencia.

9.2.3. Análisis de datos

La SDLC recopila y analiza los datos relacionados a su desempeño para obtener información relevante relacionada a:

DRTC Demostrar la conformidad de los servicios con los requisitos.

DRTC La satisfacción del usuario (ver 9.1.2).

DRTC Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz, tal como en los planes operativos, plan de capacitación, otros.

DRTC

DRTC Evaluar el rendimiento de los procesos (ver 8.4).

DRTC La necesidad o las oportunidades de mejora en el sistema de gestión de calidad, mediante la ejecución de las herramientas descritas en el punto 10. Mejora.

DRTC Las características y tendencias de los procesos (indicadores), incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas o actualización de riesgos (ver 4.4).

9.3. Auditorías Internas

En la DRTC se realizan auditorías internas a intervalos planificados por parte de Gobierno Regional, para asegurar el funcionamiento del Gestión de la Calidad:

1. Conforme con las disposiciones y requisitos planificados, con los requisitos de la Norma ISO 9001.
2. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Las auditorías internas se realizan de acuerdo al procedimiento de "Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad.", que especifica la DRTC:

- a) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;

- b) Define un Plan de Auditoría Interna. para cada auditoría a realizar, considerando los criterios de auditoría, alcance, métodos, responsabilidades, los requisitos, auditores asignados, riesgos, entre otros.
- c) Selecciona auditores de acuerdo a un perfil, asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso y evitando que auditen su propio trabajo o que exista otro conflicto de interés.
- d) Mantiene registros apropiados mediante Informes de Auditoría Interna.
- e) Asegura que el responsable del proceso o unidad orgánica auditada realiza las correcciones y toma las acciones de mejora necesarias para eliminar las no conformidades (u otros hallazgos) y sus causas, de acuerdo al procedimiento de “Solicitud de Acciones de Mejora.”.

9.4. Revisión por la dirección

La SDLC realiza reuniones de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Alta Dirección por lo menos una vez al año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, de acuerdo al procedimiento de “Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.”.

Resultados de las auditorías.

- Retroalimentación de los usuarios.
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del producto.
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores a la dirección.
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora.

10. Mejora

La SDLC identifica las oportunidades de mejora en cuanto a su capacidad para satisfacer los requisitos del usuario y mejorar su satisfacción del sistema.

La mejora puede darse de forma:

-  Preventiva, gestionando los riesgos asociados a los procesos (ver 4.4).
- Incremental, mediante la implementación de sugerencias.
- Creativa, mediante innovaciones canalizadas como proyectos de mejora, de acuerdo al procedimiento “Presentación, ejecución y cierre de proyectos de mejora.” u otros medios a desarrollar.
- Rediseño organizacional.
-

10.2. No conformidades y acciones correctivas

La organización establece las fuentes de identificación de no conformidades reales o potenciales y los mecanismos para corregirlas, identificar su causa raíz y tomar alguna acción para evitar su ocurrencia o recurrencia.

Con este procedimiento se definen actividades para verificar la implementación de las acciones correctivas permitiendo mejorar la eficacia y reducir progresivamente las no conformidades en el sistema.

10.3. Mejora continua

La SDLC mejora continuamente los procesos permitiendo, según a lo establecido por el MTC nacional para actualizar y obtener logros con la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, haciendo uso de las siguientes herramientas de mejora continua:

REQUISITOS DE LA MEJORA CONTINUA

Para su adecuado desarrollo, la **mejora continua** requiere que se cumplan algunos aspectos en el ambiente de trabajo, como los que se mencionan seguidamente:

-  Apoyo en la gestión.
-  Retroalimentación (Feedback) y revisión de los pasos en cada proceso.
-  Claridad en la responsabilidad.
-  Poder de decisión para el trabajador.

-  Forma tangible de realizar las mediciones de los resultados de cada proceso.
-  La mejora continua como una actividad sostenible en el tiempo y regular y no como un arreglo rápido frente a un problema puntual.
-  Proceso original bien definido y documentado.
-  Participación de los responsables del proceso.
-  Transparencia en la gestión.
-  Cualquier proceso debe ser acordado, documentado, comunicado y medido en un marco temporal que asegure su éxito.

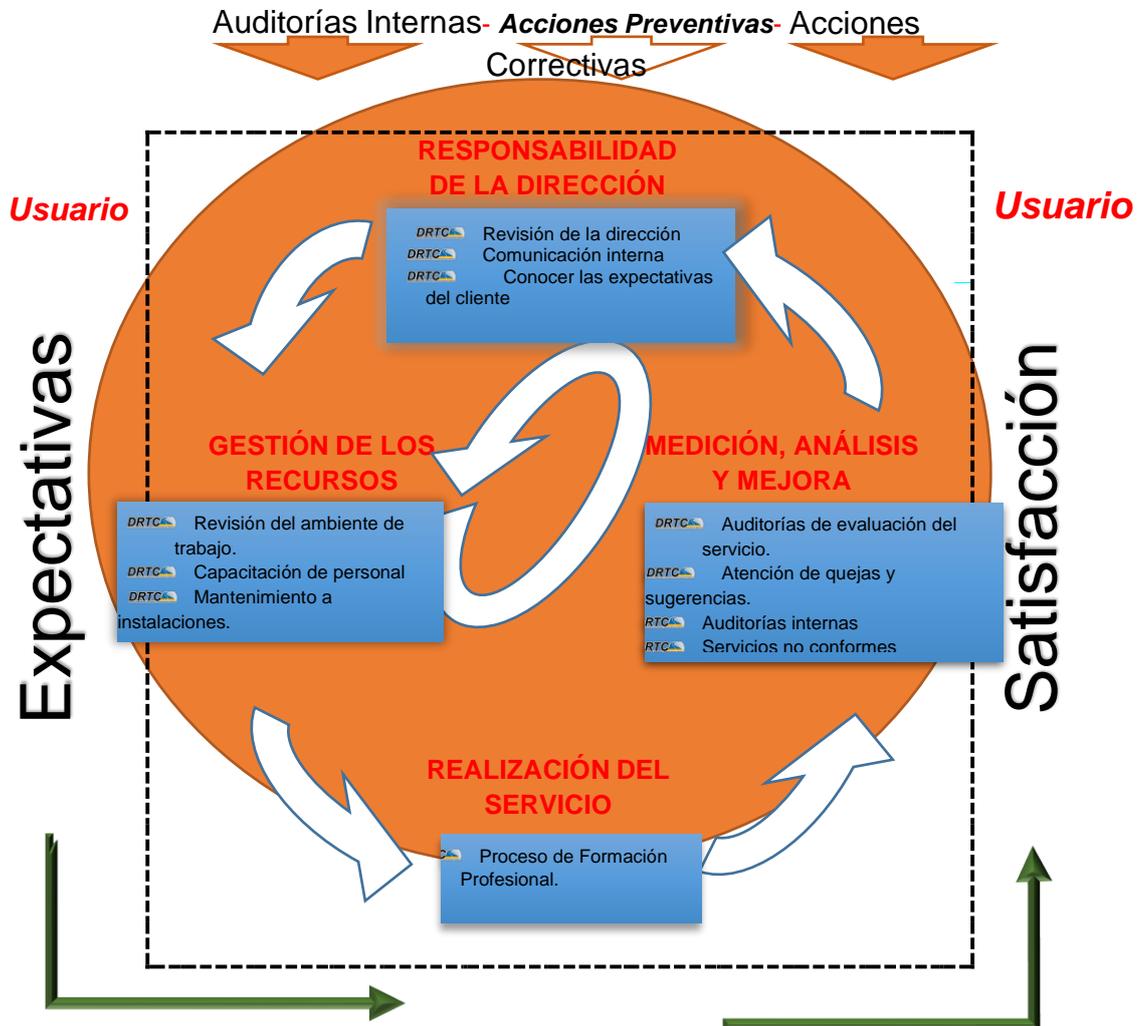
HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA

Existen técnicas para el análisis de datos que pueden ser **herramientas útiles en un proceso de Mejora Continua** y en la solución de los diversos problemas a que éstas se enfrentan.

PASOS	QUE HACER	HERRAMIENTAS
1 PLANEAR	 Definir y priorizar el problema de calidad	 Tormenta de ideas  Diagrama de Pareto
	 Analizar las causas que originan el problema	 Diagrama causa efecto (ishikawa)  Diagrama de flujo
2 HACER	 Diseñar medidas de solución y muestrearlas	 Análisis de procesos  Manuales de organización y procedimientos
3 VERIFICAR	 Evaluar las acciones implantadas y generalizarlas	 Análisis de indicadores  Programa de control
4 ACTUAR	 Documentar y definir nuevos proyectos	 Manuales  Paso 1

MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ANEXO. –



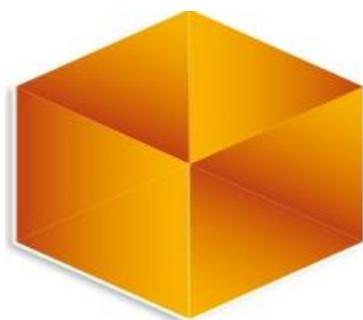
CONTROL DE CAMBIOS E HISTORIAL DE VERSIONES. -

Tabla 1: Control de Cambios

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIONES Y MODIFICACIONES	FECHA	CAPÍTULO
01	Revisión del manual	10/01/19	Todo
02	Concluir la elaboración del manual de Calidad – SDLC	11/06/19	Todo

12. ANEXO

Bizagi (Herramienta de modelador de procesos.)



bizagi
Modeler

- Check List para ISO 9001-2015



GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO

DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES HUÁNUCO

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"



INFORME N° 281-2019 -GRH-GRI-DRTC-DCT/SDLC

REG: 1478693
EXP: 977949

ASUNTO : Abog. FRANK EDERD ALMONACED DIONICIO
DIRECTOR DE CIRCULACIÓN TERRESTRE

REF : (1) Solicitud con Expediente 977949
(2) Memorando N° 157-2017-DRTC-HCO/DA

FECHA : Huánuco 10 de mayo del 2019.



Mediante la presente me dirijo a usted, para informar que, en atención al documento de la referencia, remitido por la Srta. Rocío Gladis Jiménez Solís, mediante el cual solicita revisión de un manual de calidad y emitir documentos correspondientes.

Al respecto se informa que el desarrollo de la tesis estuvo a cargo de la Dirección de Planeamiento, Presupuesto, Racionalización e informática, porque en tema estaba relacionada a la administración de procesos, tal como se puede verificar en el documento de la referencia (2), así mismo la Sub Dirección de Licencias de Conducir brindo la información necesaria para el desarrollo de su investigación por ser objeto de investigación.

Por lo tanto, me permito sugerir que el manual de calidad propuesto por la Srta. Rocío Gladis Jiménez Solís, sea revisado por área de racionalización por ser un documento de gestión y que describen procesos que ya se encuentran identificados por dicha área.

Se adjunta la documentación en un total de 42 folios.

Es cuanto informo a Ud., para su conocimiento y fines

ATENTAMENTE,

DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES HUÁNUCO
SUB DIRECCIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR

Ing. Charlie Chesley Bazan Bermy
SUB DIRECTOR

HCO: _____
Visto: _____
Pase a: D. Circulación
Para: Trámite

Cc.:
- ARCHIVO
CHCBB/SDLC

15 NOV 2019
HCO: _____
Visto: _____
Pase a: SDLC
Para: Trámite

13 MAY 2019
HCO: _____
Visto: _____
Pase a: Dirección de Planeamiento y Presupuesto
Para: su revisión e informe DRTC



Jr. General Prado N° 911
Central Telefónica: 062-513402
<http://www.drtchco.gob.pe>

Nuestro compromiso es contigo

CONSTANCIA

Mediante la presente se hace constar que la Bachiller Rocio Gladis Jiménez Solís identificada con DNI **74122881**, ha elaborado su trabajo de investigación denominado "Sistema de gestión de Calidad basada en la norma ISO 9001-2015, en la Sub Dirección de Licencias de Conducir de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco", así mismo se deja constancia que se elaboró un Manual de Gestión de Calidad como propuesta de mejora para nuestra institución.

Se expide la presente constancia para fines que crea conveniente.

Huánuco 16 de diciembre 2019


GOBIERNO REGIONAL HUANUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
HUANUCO

Ing. Jhonny A. Orizano Perez
DIRECTOR REGIONAL


DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES
Y COMUNICACIONES DE HUANUCO
DIRECCIÓN DE LICENCIACIÓN TERRESTRE

Abog. Frank E. Almonacid Dionicio
(e) DIRECTOR