

Universidad de El Salvador  
Facultad de Ciencias Económicas  
Maestría en Consultoría Empresarial



**“Consultoría sobre la estructura documental de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para el proceso de adquisición y contratación de obras, bienes y servicios de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) del Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTPS)”.**

**Tribunal Examinador:**

Presidente: M.Sc. Dimas de Jesús Ramírez Alemán  
Primer Vocal: M.Sc. Carolina Lisette Niula de Benavides  
Segundo Vocal: M.Sc. Renata Mercedes Vásquez de Vásquez  
Observador: M.Sc. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

**Presentado por:**

Alba Rocío Villarán Orellana  
Aníbal Gustavo Perdomo Galdámez

Diciembre 2022

# Desarrollo de la Agenda

1. Sujeto de Estudio
2. Planteamiento del Problema
3. Objetivos de la Investigación
4. Concepto de la Calidad
5. Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015
6. Principios del SGC ISO 9001:2015
7. Diagnostico de la Investigación
8. Desarrollo de la Investigación
9. Estrategias para mejorar la situación actual de la UACI
10. Estructura documental del SGC bajo la Norma ISO 9001:2015
11. Conclusiones
12. Recomendaciones



# Sujeto de estudio

## UACI del MTPS

- **Responsabilidad de la UACI:** Es la encargada de realizar todo el proceso de adquisición de Obras, Bienes y Servicios para todas la Unidades Organizativas, con el propósito que cada una de ellas cuente con los insumos necesarios para desarrollar sus funciones, todo de acuerdo a lo establecido en la Ley, su reglamento, instructivo y normativa emitida por la Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones (UNAC).
- **Funciones principales:** Se encuentran establecidas en el Artículo 10 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.
- **Ubicación geográfica:** Alameda Juan Pablo II y final 17 Avenida Norte, Edificio 2, 3 y 4 del Centro de Gobierno, Plan Maestro, Ciudad San Salvador, Departamento de El Salvador.
- **Numero de Trabajadores:** 11 empleados.



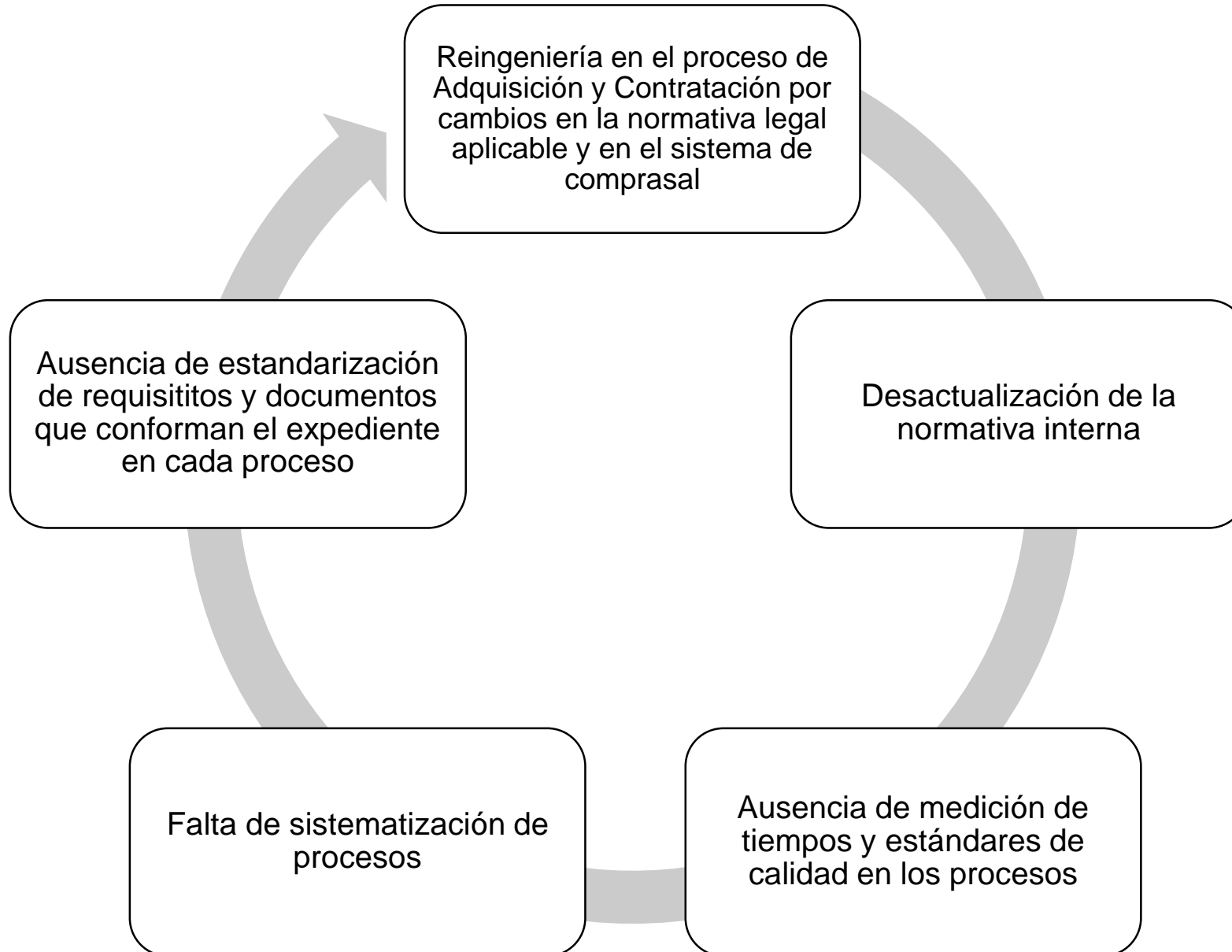
# Volumen de actividades de la UACI

La unidad desarrolla sus procedimientos de adquisición y contratación de acuerdo a las formas de contratación reguladas en la LACAP Art. 2 literal e) y Arts.39, 83 y 83 – A. Es importante señalar que el mayor porcentaje de los procesos realizados en el MTPS es mediante Libre Gestión.

Durante los años 2019 y 2020 los procesos ejecutados por cada modalidad de compra se muestran a continuación:

FORMA DE CONTRATACION	MONTO EJECUTADO		CANTIDAD DE PROCESOS	
	2020	2019	2020	2019
<b>BOLPROS</b>	\$0.00	\$559,213.55	0	1
<b>LICITACIÓN</b>	\$304,970.68	\$1,276,945.86	2	8
<b>LIBRE GESTIÓN</b>	\$1,770,296.63	\$1,450,957.34	272	420
<b>CONTRATACIÓN DIRECTA</b>	\$496,304.43	\$356,573.00	9	2
<b>PRORROGA</b>	\$97,486.30	\$142,662.90	5	2
<b>MODIFICATIVA</b>	\$5,404.90	\$50,789.78	2	6
<b>CONTRATOS CIVILES</b>	\$131,806.92	\$43,193.62	9	3
<b>TOTALES</b>	\$2,806,269.86	\$3,880,336.05	299	442

# Planteamiento del Problema



# Objetivos de la Investigación

## Objetivo General

Elaborar y presentar la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para el proceso de Adquisición y Contratación de obras, bienes y servicios del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

## Objetivo Especifico

Elaborar un diagnóstico de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

Diseñar una propuesta de sistema de gestión de calidad para el proceso de Adquisición y Contratación de obras, bienes y servicios.

Diseñar y elaborar la estructura documental y registros necesarios para cumplir con la norma ISO 9001:2015.

# Calidad y el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

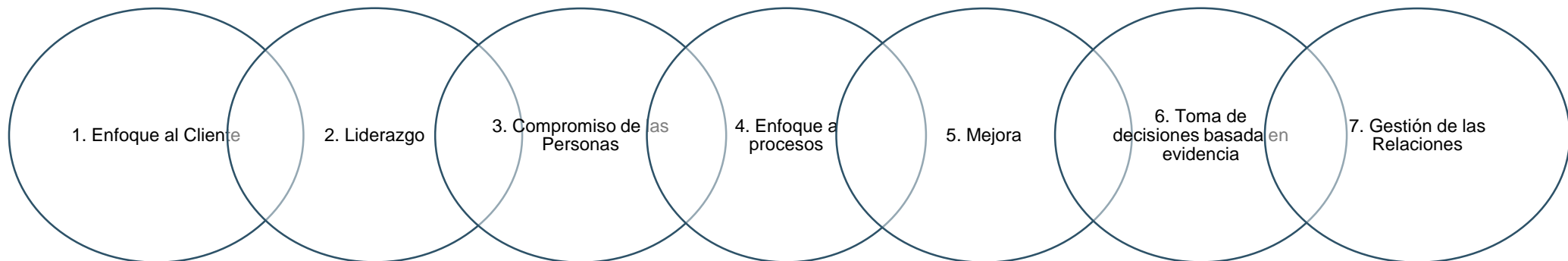
## Concepto de calidad

- M. Juran (1993) supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además, según él, la calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente”.

## Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015

- Una organización o institución al implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 con enfoque a procesos que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y permite planificar sus procesos y pensamiento basado en riesgos, además determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de calidad se desvíen de lo planificado.

## Principios del SGC ISO 9001:2015:



# Diagnostico de la Investigación

## **Metodología**

Se ha basado en el desarrollo y aplicación de instrumentos que proporcionaran información de interés, y permite integrar los elementos e identificar el nivel actual que poseen de la cultura de calidad, estos instrumentos han permitido recabar información por medio de encuestas, cuestionarios, observación directa y guías.

## **Desarrollo del diagnostico**

- Análisis DAFO
- Descripción del Presupuesto
- Plan de riesgo de la UACI
- Cuestionario de cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2015
- Encuesta de Satisfacción al cliente

## **Resultados obtenidos**

- Cuestionario de cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2015
- Encuesta de Satisfacción al cliente



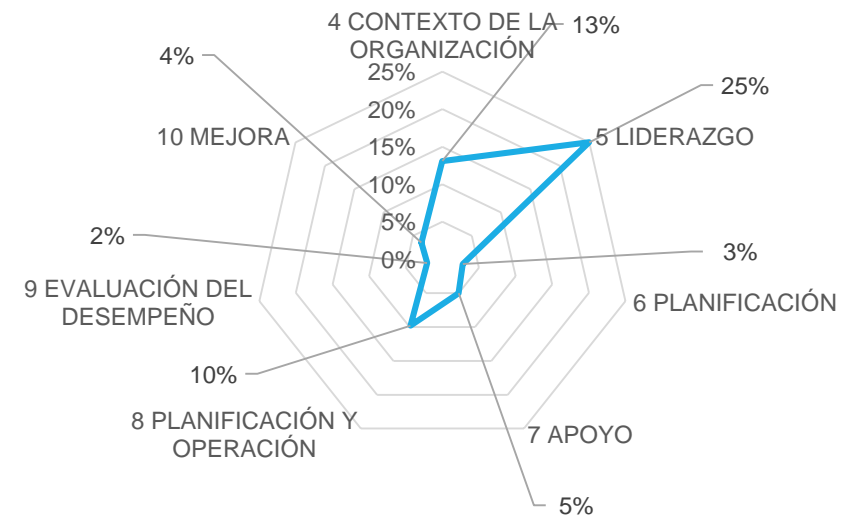
# Desarrollo de la Investigación

## Resultado Global del Cuestionario de cumplimiento de requisitos de la Norma ISO 9001:2015

### RESULTADOS DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

NUMERAL DE LA NORMA ISO 9001: 2015	% DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	13%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	25%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACIÓN	3%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	5%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	10%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	2%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	4%	IMPLEMENTAR
<b>TOTAL % DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>9%</b>	
<b>NIVEL DE MADUREZ</b>	<b>NULO</b>	

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO NORMA ISO 9001:2015 POR CAPÍTULO



# Resultados por apartado de la Norma ISO 9001:2015



## RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

NUMERAL DE LA NORMA ISO 9001: 2015	% DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR	ESCALA	% DE BRECHA
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto	13%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	88%
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	25%	IMPLEMENTAR	EXISTE Y ESTA DOCUMENTADO	75%
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	0%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	100%
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	16%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	

## 4. Contexto de la Organización

**13%**

## 5. Liderazgo

**25%**



## RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

NUMERAL DE LA NORMA ISO 9001: 2015	% DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR	ESCALA	% DE BRECHA
5.1 Liderazgo y compromiso	44%	MEJORAR	EXISTE Y ESTA DOCUMENTADO	56%
5.2 Política	0%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	100%
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	13%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	87%

# Resultados por apartado de la Norma ISO 9001:2015

## RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

NUMERAL DE LA NORMA ISO 9001: 2015	% DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR	ESCALA	% DE BRECHA
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	0%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	100%
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	0%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	100%
6.3 Planificación de los cambios	13%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	88%

## 6. Planificación

**3%**

## 7. Apoyo

**5%**

## RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

NUMERAL DE LA NORMA ISO 9001: 2015	% DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR	ESCALA	% DE BRECHA
7.1 Recursos	2%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	98%
7.2 Competencia	0%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	100%
7.3 Toma de conciencia	0%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	100%
7.4 Comunicación	0%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	100%
7.5 Información documentada	13%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	88%

# Resultados por apartado de la Norma ISO 9001:2015

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO				
NUMERAL DE LA NORMA ISO 9001: 2015	% DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR	ESCALA	% DE BRECHA
8.1 Planificación y control operacional	25%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	75%
8.2 Requisitos para los productos y servicios	16%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	84%
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	14%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	86%
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	4%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	96%
8.5 Producción y provisión del servicio	4%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	96%
8.6 Liberación de los productos y servicios	17%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	83%
8.7 Control de las salidas no conformes	0%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	100%



## **8. Operación**

**10%**

# Resultados por apartado de la Norma ISO 9001:2015



## RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

NUMERAL DE LA NORMA ISO 9001: 2015	% DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR	ESCALA	% DE BRECHA
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	0%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	100%
9.2 Auditoría interna	13%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	88%
9.3 Revisión por la dirección	0%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	100%

## 9. Evaluación del desempeño

2%

## 10. Mejora

4%



## RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

NUMERAL DE LA NORMA ISO 9001: 2015	% DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR	ESCALA	% DE BRECHA
10.1 Generalidades	0%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	100%
10.2 No conformidad y acción correctiva	8%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	92%
10.3 Mejora continua	0%	IMPLEMENTAR	NO EXISTE	100%

# Encuesta de Satisfacción al Cliente



# Resultados globales del cuestionario de satisfacción al cliente

## Resultados cuestionario de satisfacción cliente interno

Crterios	Puntaje	Brecha
Identificación de las necesidades de los usuarios	74%	26%
Compromiso con las necesidades de los usuarios	56%	44%
Compromiso con el equipo de trabajo	78%	22%
Formación profesional	64%	36%
Nivel de satisfacción de los usuarios internos	68%	32%

## Resultados cuestionario de satisfacción del cliente externo

Dimensión	Puntaje	Brecha
Fiabilidad	64%	36%
Sensibilidad	52%	48%
Seguridad	63%	38%
Empatía	51%	49%
Elementos Tangibles	44%	56%
Total	57%	43%

# Estrategias propuestas para mejorar la situación actual

Establecer los mecanismos de seguimiento y medición para evaluar y auditar el SGC

Desarrollar un política y objetivos de calidad

Implementar mecanismos para identificar, controlar y promover la mejora continua al proceso

Fortalecer los recursos necesarios y establecer las competencias de personas para el SGC

Promover un enfoque de atención al cliente: Mejorar la atención al cliente, tanto interno como externo

Fortalecimiento del liderazgo: Compromiso de la alta dirección para la implementación del sistema de gestión de la calidad



# Estructura documental del SGC bajo la Norma ISO 9001:2015

NIVEL	PROCESO	CODIGO	DESCRIPCIÓN	ANEXO
3	PA-11	MOF-DVM 01	Manual de Organización y Funciones	4
3	PA-11	MPP-VDM-01	Manual de Perfiles de Puestos	5
1	PA-11	MP-DVM-UACI-01	Mapa de Proceso	6
2	PA-11	MDP-DVM –UACI	Manual de procedimientos	7



# Conclusiones

- La Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, se encuentra en un nivel de madurez bajo en relación con el cumplimiento de los requisitos de la NORMA ISO 9001:2015, permite con ello tomar acción para realizar la implementación y posterior certificación del Sistema de Gestión de Calidad, para el proceso de Adquisición y Contratación de Obras, Bienes y Servicios.
- La implementación y Certificación del Sistema de Gestión de Calidad, para el proceso de Adquisición y Contratación de Obras, Bienes y Servicios, permitirá y facilitará la integración de las áreas que intervienen en el proceso, así como la integración de los sistemas, y posibilitar con ello mejorar la calidad en la ejecución del proceso.
- Al realizar la presente investigación se identifica la oportunidad de mejora que existe para el proceso de Adquisición y Contratación de Obras, Bienes y Servicios, con ello permitir el manejo oportuno e integral de los documentos para la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad NORMA ISO 9001:2015.

# Recomendaciones

- La alta Dirección del Ministerio de Trabajo y Previsión Social deberá sensibilizar a las Unidades que intervienen en el proceso de Adquisición y Contratación de Obras, bienes y servicios sobre las ventajas de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001: 2015.
- Implementar las estrategias propuestas para disminuir las brechas identificadas en cumplimiento de los requisitos de la norma y los aspectos identificados en la encuesta de satisfacción al cliente interno y externo.
- Al implementar el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001: 2015, la Alta Dirección deberá realizar un minucioso seguimiento, evaluación y medición del cumplimiento de los requisitos de dicho sistema a fin de mantener la certificación de calidad del proceso de Adquisición y Contratación de obras, bienes y servicios.



# GRACIAS POR SU ATENCIÓN!!!

