

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

TEMA:

“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO PARROQUIAL DE
GUAYLLABAMBA”

AUTORA:

PUENTESTAR ZURA DANIELA MARGARITA

TUTOR:

ING. KARLA PAOLA NEGRETE ESPARZA, MSC.

IBARRA, 2023



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1755552740		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Puentestar Zura Daniela Margarita		
DIRECCIÓN:	Quito, El Quinche		
EMAIL:	dmpuentestarz@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	S/N	TELÉFONO MÓVIL:	0980692239

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA”.
AUTOR (ES):	PUNTESTAR ZURA DANIELA MARGARITA
FECHA: DD/MM/AAAA	12 de junio del 2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA INDUSTRIAL
ASESOR /DIRECTOR:	ING. KARLA PAOLA NEGRETE ESPARZA, MSC.

CONSTANCIA

El autor manifiesta que la obra de objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo que se asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad en caso de la reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 12 días del mes de junio del 2023

EL AUTOR:



.....

Puentestar Zura Daniela Margarita

C.I. 1755552740



CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Karla Paola Negrete Esparza, MSc. Directora del trabajo de grado desarrollado por la señorita estudiante: **PUNTESTAR ZURA DANIELA MARGARITA** para la obtención del título de Ingeniera Industrial.

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA”** ha sido elaborado en su totalidad por la señorita estudiante Daniela Margarita Puentestar Zura, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniera Industrial. Luego de ser revisado, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería y Ciencia Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza la presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 12 de junio del 2023

Ing. Karla Paola Negrete Esparza, MSc

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación quiero dedicar primeramente a Dios por guiar mi camino en todo momento, no hubiera podido cumplir esta meta sin sus bendiciones.

A mis padres, Juana Zura y Rómulo Puentestar por el gran esfuerzo que han hecho para que yo tenga un futuro mejor y sea una persona de bien. Son un pilar fundamental en mi vida y nunca voy a olvidar todo lo que me han enseñado y hecho por mí.

A mis hermanas, Carolina y Valeria, por ser mis confidentes y cómplices, ustedes han confiado en mis capacidades más que yo; impulsándome a hacer cosas grandes que jamás pensé que lo lograría.

A mi primo, Luis Pullotasig ya que siempre confío en mí, sé que desde el cielo está orgulloso de mí.

A mi prima, Angélica Narváez por su apoyo incondicional, ayuda y consejos que me ha brindado, impulsándome a no rendirme en este camino.

Daniela M. Puentestar



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por las bendiciones y personas maravillosas que ha puesto en mi camino para crecer y aprender de cada uno de ellos, y aunque hoy quizá cada uno se va por diferentes caminos los buenos momentos prevalecerán en mi corazón por siempre.

A la Universidad Técnica del Norte y Carrera de Ingeniería Industrial por acogerme en sus instalaciones donde aprendí y viví momentos inolvidables que me llevo en el corazón. De igual manera, a los docentes los cuales con sus conocimientos y experiencias de vida me han incentivado a seguir adelante.

A mi directora de tesis MSc. Karla Negrete, por su tiempo, disposición, paciencia y guía desde el primer momento contribuyendo con sus conocimientos para la culminación exitosa del presente trabajo de grado.

A mi asesora de tesis MSc. Jenyffer Yépez, por aportar significativamente en el desarrollo de este trabajo de titulación solventando mis dudas y por las sugerencias planteadas permitiendo finalizar correctamente la investigación.

A mis compañeros de carrera y amigos, en especial Israel, Denis, Daky, Jairo, Tupac, Jostin y Wilson por ser parte de esta etapa de inicio a fin, por las desveladas haciendo trabajos en grupo, las explicaciones cuando tenía dudas y por todos los momentos maravillosos que hemos vivido, les agradezco que me hayan dado la oportunidad de alivianarnos un poco la vida y hacernos bien mutuamente.

A mis amigos Liliana, Diego y Kevin por confiar en mí, los ánimos en momentos difíciles y por no permitir que me desmotive, ustedes me han salvado la vida de todas las maneras posibles.

Al GAD Parroquial de Guayllabamba, en especial al Dr. Raúl Gordón, por abrirme las puertas con amabilidad desde el inicio me sentí a gusto en las instalaciones, gracias a su apoyo yo pude cumplir con este logro profesional en mi vida.

Daniela M. Puentestar

RESUMEN

El presente diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la normativa ISO 9001:2015 permite que la gestión interna del GAD Parroquial de Guayllabamba cuente con herramientas de estandarización para los procesos y con esto mantener controlado los requisitos establecidos de calidad que mejoren la satisfacción de las necesidades de los habitantes de Guayllabamba eficientemente.

Inicialmente en el primer capítulo se encuentra el planteamiento del problema, con su respectiva justificación y establecimiento de objetivos que den solución a la problemática. De igual manera, el alcance que menciona las limitaciones existentes, además de la metodología aplicada en el desarrollo de la investigación.

Continuando con el segundo capítulo en el que se da a conocer la base teórica necesaria comprendiendo términos relacionados con el análisis ambiental empresarial tanto interno como externo, así como temas relacionados con la gestión de calidad, procesos, riesgos, herramientas de análisis, estructura de la norma ISO 9001: 2015, marco legal y plan de acción, conceptos claves para el desarrollo respaldando del SGC en la organización.

Siguiendo con el tercer capítulo referente al diagnóstico actual en el cual se describe detalladamente la influencia de los factores internos y externos en la organización y con esto el impacto que generan para posteriormente aplicar las herramientas de diagnóstico e identificar los aspectos claves a solucionar, finalmente en el plan de acción establecido con las respectiva lista de tareas a realizar para cada capítulo permite mejorar el porcentaje de cumplimiento de la organización con respecto a la norma ISO 9001:2015.

Finalizando, con el capítulo cuatro en el cual se encuentra la propuesta del plan de calidad, donde se desarrollan las tareas según el plan de acción establecido anteriormente por medio de: formatos, matrices, registros y con el manual de procedimientos el cual brinda una

visión amplia y detallada de las actividades, referencias normativas y responsables de los procedimientos para el control de la gestión interna.

Palabras Clave: Calidad, Sistema, Gestión, ISO 9001: 2015, Partes Interesadas, Calidad, Eficiencia, Eficacia, Mejora Continua.

ABSTRACT

The present design of the Quality Management System based on the ISO 9001:2015 standard allows the internal management of the GAD Parroquial de Guayllabamba to have standardization tools for the processes and thus maintain control of the established quality requirements that improve the satisfaction of the needs of the inhabitants of Guayllabamba efficiently.

Initially, the first chapter contains the problem statement, with its respective justification and the establishment of objectives that provide a solution to the problem. Likewise, the scope that mentions the existing limitations, in addition to the methodology applied in the development of the research.

Continuing with the second chapter in which the necessary theoretical basis is presented, including terms related to internal and external business environmental analysis, as well as topics related to quality management, processes, risks, analysis tools, structure of the ISO 9001: 2015 standard, legal framework and action plan, key concepts for the development and support of the QMS in the organization.

Next, the third chapter refers to the current diagnosis, which describes in detail the influence of internal and external factors on the organization and the impact they generate, and then applies the diagnostic tools and identifies the key aspects to be solved. Finally, the action plan established with the respective list of tasks to be performed for each chapter allows improving the percentage of compliance of the organization with respect to ISO 9001:2015.

Finalizing, with chapter four in which the proposal of the quality plan is found, where the tasks are developed according to the previously established action plan by means of: formats, matrices, records and with the procedures manual which provides a wide and detailed

vision of the activities, normative references and responsible for the procedures for the control of the internal management.

Keywords: Quality, System, Management, ISO 9001: 2015, Stakeholders, Quality, Efficiency, Effectiveness, Continual Improvement.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONSTANCIA.....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE DE CONTENIDOS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
ÍNDICE DE TABLAS	xix
ÍNDICE DE ANEXOS	xxi
CAPÍTULO I	1
GENERALIDADES	1
1.1 PROBLEMA	1
1.2 OBJETIVOS.....	2
1.2.1 Objetivo general	2
1.2.2 Objetivos específicos.....	2
1.3 ALCANCE	3
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.5 METODOLOGÍA	4
1.5.1 Tipo de investigación.....	4
1.5.2 Método de investigación.....	5
1.5.3 Técnicas de investigación.....	5
1.5.4 Instrumentos	6
CAPÍTULO II.....	7
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7

2.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	7
2.1.1 Direccionamiento Estratégico.....	7
2.2 ANALISIS AMBIENTAL.....	10
2.2.1 Análisis ambiental interno.....	10
2.2.2 Análisis ambiental externo.....	13
2.3 LAS 5 FUERZAS DE PORTER.....	17
2.4 HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO.....	18
2.4.1 PESTEL.....	18
2.4.2 FODA.....	19
2.5 PARTES INTERESADAS.....	19
2.6 GESTIÓN DE CALIDAD.....	20
2.6.1 Calidad.....	20
2.6.2 Historia de la calidad.....	21
2.6.3 Indicadores de calidad.....	22
2.7 SISTEMA.....	23
2.8 GESTIÓN.....	24
2.8.1 Indicadores de gestión.....	24
2.8.1.1 Indicadores de gestión para medir eficacia y eficiencia.....	25
2.8.1.2 Indicadores de gestión imprescindibles en atención al cliente.....	25
2.9 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	25
2.9.1 Funcionalidades.....	25
2.9.2 Documentación.....	26
2.9.4 Importancia de los SGC en las organizaciones públicas.....	26
2.10 GESTIÓN DEL RIESGO.....	27
2.10.1 Riesgo.....	27
2.10.2 Principios de la gestión de riesgos.....	27
2.10.3 Tipos de riesgos.....	28

2.10.4 Pensamiento basado en riesgos.....	29
2.10.5 Identificación de riesgos	30
2.10.6 Matriz de Riesgos	30
2.10.7 Norma ISO 31 000: 2018.....	31
2.11 GESTIÓN POR PROCESOS.....	31
2.11.1 Proceso.....	31
2.11.2 Clasificación de los procesos.....	32
2.11.3 Jerarquía de los procesos	32
2.11.4 Mapa de procesos	33
2.11.5 Diagramas de Flujo.....	34
2.12 NORMA ISO 9001: 2015	35
2.12.1 Estructura de la Norma ISO 9001:2015	35
2.1.2 Principios de la calidad en la Norma ISO 9001:2015	39
2.13 MEJORA CONTINUA.....	40
2.13.1 Ciclo Deming.....	41
2.14 MARCO LEGAL	42
2.15 PLAN DE ACCIÓN.....	42
CAPÍTULO III.....	43
DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	43
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	43
3.1.1 Antecedentes.....	43
3.1.2 Reseña Histórica	43
3.1.3 Datos Generales	43
3.1.4. Localización.....	44
3.1.5 Bases legales.....	46
3.1.6 Elementos Orientadores.....	46
3.2 ANÁLISIS AMBIENTAL INTERNO.....	49

3.2.1 Factor Organizacional.....	49
3.2.2 Factor Servicios	50
3.2.3 Factor Talento Humano	54
3.2.4 Factor Infraestructura	57
3.2.5 Factor Tecnológico	59
3.2.6 Factor Económico.....	59
3.3. ANÁLISIS AMBIENTAL EXTERNO	60
3.3.1 Factor Político Legal	60
3.3.2 Factor Económico.....	61
3.3.3 Factor Social	63
3.3.5 Factor Tecnológico	66
3.3.6 Factor Ecológico Ambiental.....	66
3.4 FUERZAS DE PORTER	67
3.5 ANÁLISIS PESTEL	69
3.5.1 Criterios de evaluación	69
3.5.2 Resultado	72
3.5.3 Análisis de las influencias en el entorno	73
3.6 ANÁLISIS FODA.....	73
3.6.1. ANÁLISIS DEL IMPACTO	75
3.7 ESTRATEGIAS FODA	78
3.8 EVALUACIÓN INICAL INDEPENDIENTE DEL GAD PR GUAYLLABAMBA ...	80
3.8.1 Criterios de evaluación	80
3.8.2 Análisis de resultados de la lista de verificación de la Norma ISO 9001:2015.....	80
3.9 EVALUACIÓN INICIAL GENERAL DEL GAD PR GUAYLLABAMBA.....	85
3.9.1 Criterios de evaluación	85
3.9.2 Resultados Generales.....	86
3.9.3 Análisis de la evaluación	87

3.10 PLAN DE ACCIÓN EN RELACIÓN CON LA BRECHA	88
CAPÍTULO IV.....	90
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	90
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GAD PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA	90
4.1 GAD PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA	90
4.2 DESARROLLO DEL CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	90
4.2.1 Comprensión de la organización y su contexto	90
4.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	91
4.2.3 Determinación del alcance del SGC	92
4.2.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	93
4.3 DESARROLLO DEL CAPÍTULO 5: LIDERAZGO.....	97
4.3.1 Política de Calidad.....	97
4.3.2 Comunicación de la política de la calidad	98
4.3.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización.....	98
4.4 DESARROLLO DEL CAPÍTULO 6: PLANIFICACIÓN	99
4.4.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	99
4.4.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	101
4.4.3 Matriz de planificación de cambios.....	104
4.5. DESARROLLO DEL CAPÍTULO 7: APOYO.....	108
4.5.1 Recursos.....	108
4.5.2 Competencia	108
4.5.3 Toma de conciencia	108
4.5.4 Comunicación.....	108
4.5.5 Información documentada	112
4.6 DESARROLLO DEL CAPÍTULO 8: OPERACIÓN	121
4.6.1 Planificación y Control Operacional	121

4.6.2 Requisitos para los productos y servicios.....	122
4.6.3 Control de los procesos y servicios suministrados externamente.....	122
4.7 DESARROLLO DEL CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	123
4.7.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	123
4.7.2 Auditoría Interna.....	125
4.8 DESARROLLO DEL CAPÍTULO 10: MEJORA.....	126
4.8.1 No conformidad y acción correctiva	126
4.8.2 Acciones de mejora	126
4.9 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	132
4.10 EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	135
4.10 ANÁLISIS DE RESULTADOS FINALES	143
CONCLUSIONES	145
RECOMENDACIONES.....	146
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	147
ANEXOS	153

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Elementos de la dirección estratégica.....	8
Figura 2 Análisis Ambiental Interno.....	11
Figura 3 Descripción de los factores productivos.....	13
Figura 4 Análisis Ambiental Externo.....	14
Figura 5 Fuerzas de Porter.....	17
Figura 6 Análisis PESTEL.....	18
Figura 7 Partes Interesadas de las empresas.....	20
Figura 8 Indicadores de calidad.....	23
Figura 9 Principios de la gestión de riesgos.....	28
Figura 10 Pasos para identificar los riesgos.....	30
Figura 11 Jerarquía de los procesos.....	33
Figura 12 Estructura de la Norma ISO 9001:2015.....	36
Figura 13 Principios de calidad.....	40
Figura 14 Etapas del ciclo PHVA.....	41
Figura 15 Ubicación exacta de la organización.....	45
Figura 16 Valores Institucionales del GAD Parroquial Guayllabamba	48
Figura 17 Organigrama Estructural del GAD Parroquial Guayllabamba	49
Figura 18 Compromisos del GAD PR Guayllabamba.....	52
Figura 19 Ejes prioritarios.....	53
Figura 20 Formación Académica del personal del GAD Parroquial Guayllabamba.....	56
Figura 21 Edades del personal que labora en el GAD Parroquial Guayllabamba	56

Figura 22 Infraestructura del GAD Parroquial Guayllabamba	58
Figura 23 Normativa Legal GAD Parroquial Guayllabamba	61
Figura 24 Influencias del Entorno.....	72
Figura 25 Resultados de la Matriz de Impacto del Análisis FODA.....	76
Figura 26 Porcentaje de cumplimiento del apartado 4 de la norma.....	81
Figura 27 Porcentaje de cumplimiento del apartado 5 de la norma.....	82
Figura 28 Porcentaje de cumplimiento del apartado 6 de la norma.....	82
Figura 29 Porcentaje de cumplimiento del apartado 7 de la norma.....	83
Figura 30 Porcentaje de cumplimiento del apartado 8 de la norma.....	84
Figura 31 Porcentaje de cumplimiento del apartado 9 de la norma.....	84
Figura 32 Porcentaje de cumplimiento del apartado 10 de la norma.....	85
Figura 33 Porcentaje General de cumplimiento del GAD Parroquial Guayllabamba en cuando a la ISO 9001:2015.....	87
Figura 34 Propuesta Mapa de Procesos GAD Parroquial Guayllabamba.....	93
Figura 35 Política de Calidad GAD Parroquial Guayllabamba.....	97
Figura 36 Estructura Organizacional GAD Parroquial Guayllabamba	98
Figura 37 Comparación de Auditorías.....	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Etapas de la Calidad.....	21
Tabla 2 Tipos de riesgos organizacionales	29
Tabla 3 Clasificación de los procesos.....	32
Tabla 4 Simbología de los Diagramas de Flujo.....	34
Tabla 5 Descripción de los capítulos de la norma ISO 9001:2015.....	37
Tabla 6 Datos Generales del GAD Parroquial Guayllabamba	44
Tabla 7 Localización del GAD Parroquial Guayllabamba	45
Tabla 8 Principales servicios del GAD Parroquial Guayllabamba	50
Tabla 9 Talento Humano Actual GAD Parroquial Guayllabamba	54
Tabla 10 Personal de Apoyo.....	55
Tabla 11 Descripción de las áreas del GAD Parroquial Guayllabamba	57
Tabla 12 Asignación total para los Gobiernos Autónomos Descentralizados.....	60
Tabla 13 Indicadores económicos del Banco Central.....	62
Tabla 14 Indicadores sociales que influyen el GAD Parroquial Guayllabamba	64
Tabla 15 Fuerzas de Porter del GAD Parroquial Guayllabamba	67
Tabla 16 Criterios de Evaluación para el Análisis PESTEL.....	69
Tabla 17 Análisis PESTEL del GAD Parroquial Guayllabamba	70
Tabla 18 Análisis FODA GAD Parroquial Guayllabamba	73
Tabla 19 Criterios de valoración para el análisis de impacto.....	75
Tabla 20 Análisis de Impacto de la matriz FODA.....	77
Tabla 21 Estrategias a partir del análisis FODA para el GAD Parroquial Guayllabamba	78
Tabla 22 Criterios de evaluación de la lista de verificación	

basada en la norma ISO 9001:2015.....	80
Tabla 23 Criterios de evaluación general de la lista de verificación aplicada.....	86
Tabla 24 Porcentaje general de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015.....	86
Tabla 25 Plan de acción.....	88
Tabla 26 Diseño de la Matriz de Partes Interesadas.....	91
Tabla 27 Inventarios de procesos y procedimientos.....	94
Tabla 28 Lista de códigos de las fichas de caracterización de los procesos.....	96
Tabla 29 Matriz de riesgos (probabilidad que ocurra el Riesgo)	100
Tabla 30 Ponderación de los riesgos en función de la probabilidad.....	100
Tabla 31 Ponderación de los riesgos en función de la consecuencia.....	101
Tabla 32 Objetivos de Calidad.....	102
Tabla 33 Criterios de evaluación para la matriz de seguimiento de cambios.....	104
Tabla 34 Matriz de seguimiento de cambios.....	105
Tabla 35 Matriz de comunicación interna y externa.....	109
Tabla 36 Lista maestra de documentos y registros del GAD Parroquial Guayllabamba.....	113
Tabla 37 Lista de la codificación del respectivo manual de procedimientos.....	121
Tabla 38 Listado de indicadores de evaluación.....	124
Tabla 39 Documentos y registros necesarios para auditar.....	125
Tabla 40 Plan de mejora para el GAD Parroquial Guayllabamba.....	127
Tabla 41 Plan de implementación.....	132
Tabla 42 Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad.....	135
Tabla 43 Comparación de auditorías.....	143

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: VALORACIÓN DE LA MISIÓN.....	154
ANEXO 2: VALORACIÓN DE LA VISIÓN.....	155
ANEXO 3: OBJETIVOS Y POLÍTICAS DEL GAD PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA.....	156
ANEXO 4: FUNCIONES DE LAS AUTORIDADES GAD PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA	158
ANEXO 5: LISTA DE VERIFICACIÓN INICIAL.....	161
ANEXO 6: CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	178
ANEXO 7: PREGUNTAS PARA DESARROLLAR LA POLÍTICA DE CALIDAD	203
ANEXO 8: MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	204
ANEXO 9: FICHAS DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.....	210
ANEXO 10: FORMATO ASISTENCIA A CAPACITACIONES.....	223
ANEXO 11: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	224
ANEXO 12: FICHAS DE INDICADORES DE EVALUACIÓN	310
ANEXO 13: REGISTRO DE LAS NO CONFORMIDADES DEL SERVICIO	321
ANEXO 14: REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	322
ANEXO 15: FORMATO PROGRAMA DE AUDITORÍA	323
ANEXO 16: FORMATO PLAN DE AUDITORÍA	325
ANEXO 17: FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA	327
ANEXO 18: FORMATO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE LA AUDITORÍA	328
ANEXO 19: LISTA DE VERIFICACIÓN FINAL	329

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 PROBLEMA

Ecuador cuenta con una entidad que se encarga de la certificación y asesoramiento acerca de los sistemas de gestión de calidad llamada Instituto de Normalización Ecuatoriano el cual tiene como objetivo principal brindar herramientas de implementación con un enfoque estructurado y sistemático que mejoran la calidad en los productos o servicios nacionales para una ventaja competitiva y transparente para los clientes.

Ahora bien, mencionando que únicamente el 43% de las organizaciones públicas ecuatorianas conocen acerca la norma ISO 9001:2015, evidenciando la falta de control interno. Además, según una encuesta realizada por ISO 2020, se encontró que en el país hay 1.408 certificados de empresas tanto públicas como privadas. Sin embargo, enfocándose netamente a nivel público nacional estas aún no se destacan significativamente según lo establece el Foro Internacional de Acreditación (IAF) que encontró un intervalo de 3% al 7% de reconocimiento conforme la versión 2008, por esta razón hay que empezar con la inducción a la nueva versión de la norma ISO.

Generalmente los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Ecuador deben adaptarse a una variedad de actualizaciones o cambios en diferentes contextos como son: sociales, culturales, económicos y políticos incluyendo a la participación ciudadana. Es por esta razón, la importancia de mantener la gestión local eficiente y eficaz en las organizaciones ya que todo empieza internamente para poder plasmarlo en la mejora de la satisfacción de las necesidades de la parroquia junto con el fortalecimiento los usuarios debido a que uno de sus ejes centrales de estas organizaciones es el compromiso con comunidades correspondientes.

En todo caso, se ha observado problemas particulares en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Guayllabamba los cuales se mencionan a continuación:

- Se menciona que la tasa de cumplimiento referente a los objetivos estratégicos es insatisfactoria.
- Las tareas cotidianas son repetitivas y aleatorias, así como se detecta que algunas que se pueden agrupar para optimizar el tiempo de ejecución.
- En lo referente a la documentación e integración de los procedimientos estos carecen de definición y conocimiento, en consecuencia, se encuentra desorganizada.
- Los procesos no tienen herramientas que midan el éxito del resultado por lo que la calidad del servicio es ambigua y difícil de conocer las circunstancias en las que se están operando.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

Diseñar el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para el GAD Parroquial de Guayllabamba con el propósito de mejorar la gestión interna de la organización.

1.2.2 Objetivos específicos

- Sustentar la fundamentación teórica en base a referencias bibliográficas que permitan apoyar en el desarrollo del trabajo de investigación.
- Diagnosticar la situación actual utilizando herramientas de análisis para identificar las variables de desempeño organizacional.
- Proponer un plan de calidad con herramientas de gestión por procesos que contribuya a mejorar la eficiencia en los servicios que brinda la organización.

1.3 ALCANCE

Para la obtención de información en esta investigación será por medio de las diferentes áreas de trabajo existentes: presidencial, financiera, administrativa y contable, de recursos humanos y de control- apoyo en trabajo conjunto con los jefes respectivos. Además, el GAD Parroquial de Guayllabamba es una organización pública que está ubicada en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha y está ubicada en el parque central de Guayllabamba.

También se toma en cuenta la fuerza de trabajo existente que es de 13 trabajadores de planta y por contrato 10 trabajadores los cuales están distribuidos en las diferentes áreas de la organización.

1.4 JUSTIFICACIÓN

En primera instancia, según el artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador, menciona que el fin principal del Estado es la protección y aseguramiento de la provisión de servicios públicos de calidad para los ciudadanos, por tanto, estas organización a más de tener una visión al desarrollo deben asegurarse de cumplir primeramente con la uniformidad, eficacia, responsabilidad, accesibilidad, regularidad, y calidad de los servicios que pretenden ofrecer.

Por otro lado, en el año 2019 han realizado un estudio Arvanitoyannis y Ladas que encontraron que un sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001:2015 tiene la capacidad de suministrar importantes beneficios significativos, como son el aumento en la productividad, eficiencia de la empresa que lo aplica y finalmente la reducción de los costos en la cadena de suministro.

Además, la aplicación de las normativas ISO es cada vez mencionado debido a que desde el punto de vista económico esta reduce costes y tiempo en corto plazo. Más aún, específicamente esta normativa ISO 9001:2015 al estar enfocada en el ciclo DEMING para su

desarrollo ayuda a que la alta dirección gestione las oportunidades de mejora y controle los de la organización.

Por esta razón, es fundamental contar con un sistema orientado al cliente que permita cumplir con el ideal de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales a través de niveles de participación ciudadana altos no solo en la toma de decisiones sino también con el desempeño de la organización en base a las variables ya antes mencionadas.

Finalmente, el motivo del presente Diseño del Sistema de Gestión de Calidad contar con una estrategia competitiva junto con un valor agregado para la organización, donde el punto de partida sean los objetivos estratégicos altos estándares de calidad y compromiso con los usuarios. Por otro lado, si no se lleva a cabo, seguirá existiendo retrasos en los procesos y en consecuencia, al no tener control interno de los procesos afectará directamente la credibilidad, orden y reputación de la organización.

1.5 METODOLOGÍA

1.5.1 Tipo de investigación

- **Investigación documentada**

Este tipo de investigación ayuda en el diseño del SGC ya que permite conocer su aplicación y aspectos importantes por medio del análisis de fuentes documentales seleccionadas cuidadosamente como lo son: libros, artículos científicos y páginas web con el fin de obtener nuevas perspectivas críticas, por ende, se desarrolla la capacidad de síntesis para sacar conclusiones acerca del inicio del proyecto de investigación.

- **Investigación de campo.**

Esta investigación se la realiza generalmente por medio de fuentes primarias como es la observación e interacción con el personal del GAD Parroquial de Guayllabamba para obtener una comprensión general de la situación de la organización e identificación del estado de las variables de desempeño.

1.5.2 Método de investigación

- **Método descriptivo- explicativo**

Este método aporta en el análisis y comprensión de la situación actual del GAD Parroquial de Guayllabamba, por medio de la identificación del nivel influencia tanto factores internos como externos, por medio de herramientas de análisis como son el FODA, PESTEL, FUERZAS DE PORTER junto con la auditoria inicial por medio de la lista de verificación basada en la normativa ISO 9001:2015 con el fin de describir y explicar el nivel de cumplimiento.

- **Método inductivo**

Este método se realiza por medio de establecimiento de criterios propios que permitan tomar decisiones generales en base a los hallazgos iniciales encontrados en el GAD Parroquial de Guayllabamba. Por ende, la conclusión se la establece en base a ciertos datos específicos encontrados en las herramientas de análisis.

1.5.3 Técnicas de investigación

- **Observación directa**

Esta técnica consiste en observar detalladamente el entorno de la organización, registrar la información detallada sobre el comportamiento durante la ejecución de las actividades del GAD Parroquial de Guayllabamba, obteniendo resultados subjetivos y objetivos para su pronto análisis.

- **Encuestas**

Esta técnica social se lleva a cabo mediante cuestionarios a los habitantes de la parroquia solicitando información detallada y objetiva por medio de opiniones que permita recabar información, está basada en aspectos como: hechos y características de la prestación de los servicios.

- **Entrevistas**

Esta técnica principalmente es usada para recopilar datos incluyendo las actividades en la gestión interna de la organización, además no solo es una conversación, sino es un diálogo entre ambas partes entrevistador y el entrevistado.

- **Muestreo selectivo de informantes clave**

Técnica de investigación basada en la selección de personal calificado y experimentados en este caso los jefes de área del GAD Parroquial de Guayllabamba para el aporte de información valiosa que ayuden a comprender factores y situaciones clave dentro de la organización.

1.5.4 Instrumentos

- **Lista de verificación basada en la Norma ISO 9001:2015:** herramienta que permite auditar el sistema de gestión de la calidad al inicio y final para verificar el nivel cumplimiento de la organización bajo los lineamientos de la normativa.
- **Guía de observación:** herramienta que recopila datos y registra las observaciones y hallazgos encontrados mientras se ejecutan las actividades en la organización.
- **Cédula de entrevista:** permite el registro de la información durante la ejecución de las preguntas a los jefes del área y la respectiva respuesta para luego sacar conclusiones.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

“La planificación estratégica es una ayuda para la gerencia ya que guiará la misión los objetivos y las estrategias de la empresa hacia sus metas, facilitando el desarrollo de las planificaciones para cada una de sus áreas funcionales” (Evoli, 2009). En consecuencia, es importante que las empresas implementen adecuadamente su plan estratégico para aumentar su desempeño organizacional junto con la obtención de la máxima eficacia, tomando en cuenta el entorno externo y el funcionamiento interno de esta.

Por otra parte, algo muy significativo de esta planificación es la capacidad que posee para la identificación de recursos necesarios junto con la eficaz administración en cada proceso. Entonces, las empresas adquieren la capacidad para enfrentar a sus competidores, por ende, la importancia de enfocarse a largo plazo rectificando que no es una planificación predictiva sino estratégica.

2.1.1 Direccionamiento Estratégico

“Es el proceso de comprender hacia dónde van los negocios para crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado” (Palacios, 2016, pág. 18). Por ende, el direccionamiento estratégico también requiere de mantener un pensamiento crítico, innovador y creativo en su desarrollo.

De hecho, una de las partes más importante de la cultura organizacional es mantener una gestión ordenada alineada a las necesidades los clientes en base a los recursos disponibles

y objetivos estratégicos de la empresa con el fin maximizar la eficiencia y eficacia de los bienes y servicios. Además, se compone de elementos que se pueden observar en la siguiente figura:

Figura 1

Elementos de la dirección estratégica



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar, Fuente: (Palacios, 2016)

2.1.1.1 Misión

“La misión es la razón de ser de la empresa, lo que da sentido a su propia existencia” (Rodero, 2019, pág. 90) . En algunas ocasiones se suele incluir descripciones breves de los servicios que presta, así como la identificación del mercado al cual se encuentra enfocado. Por ende, su impacto es significativo a nivel externo ya que permite asemejar el propósito fundamental de la organización y fortalecimiento de la identidad corporativa.

Además, para un correcto planteamiento de la misión se debe considerar las partes involucradas tanto internas como externas e incluso describir características del producto o servicio con el fin de que la empresa se diferencie de la competencia.

2.1.1.2 Visión

“La visión refleja la imagen de la trayectoria de la empresa en su operatividad, por tanto, hace referencia a la percepción actual de lo que será o debería ser la empresa en el futuro y establece los criterios que la organización ha de utilizar para fijar el camino a seguir” (Sanchez & Morillo, 2012, pág. 56). Por lo que, al momento de desarrollar su planteamiento esta debe ser objetiva y siempre orientarse a largo plazo con un horizonte cinco a diez años junto con los respectivos mecanismos de evaluación para verificar si la empresa está yendo por buen camino.

En resumen, se establece que la visión empresarial es una declaración del futuro prometedor de una empresa describiendo brevemente y con un lenguaje asertivo, para proporcionar una guía en la toma de decisiones y evaluación del desempeño a nivel interno y externo.

2.1.1.3 Valores y principios

Según (Martins, 2022) menciona que los valores y principios empresariales aportan en aspectos como la productividad de la empresa estableciendo normas relacionadas con la manera en la que se ejecuta las actividades junto con los trabajadores según sus capacidades, habilidades y aptitudes.

Además, estos valores y principios se encargan del establecimiento de estándares de comportamiento internos, lo que quiere decir que guían en el cumplimiento de visión empresarial y continuar con la misión establecida. Es por ello, la importancia de implementar coherentemente los valores verificando la relación con su propósito y planificaciones.

2.1.1.4 Objetivos organizacionales

“Son los resultados y logros que las organizaciones desean alcanzar los cuales concretan la misión y visión delimitando el horizonte de estas” (Hernandez, 2015, pág. 70). Por lo que, aseguran que la empresa esté trabajando bajo las metas establecidas por medio de una evaluación periódica de la organización por medio de los respectivos indicadores de éxito.

Estos objetivos empresariales son alineados a las necesidades de la empresa y su impacto con la competencia, es por esto por lo que se involucran áreas como la productividad, innovación, eficacia, eficiencia, calidad y rentabilidad junto con la satisfacción de los clientes.

2.1.1.5 Políticas

“Las políticas son conceptos que guían y orientan el pensamiento y la acción de los directivos en la toma de decisiones para lograr las estrategias” (Gonzales, 2015, pág. 208) . Es decir, son las pautas y normas que se establecen a nivel interno permitiendo que las empresas cumplan con los objetivos con legitimidad y aportando en la optimización en la toma de decisiones en base a la ideología y reglas que le compete.

2.2 ANALISIS AMBIENTAL

2.2.1 Análisis ambiental interno

Este análisis estratégico organizacional evalúa aspectos de internos en las empresas como: potencialidades y limitaciones para establecer el ajuste de la estrategia con los objetivos planteados, por tanto, facilita tanto la toma de decisiones como planificación de impactos potenciales presentados para mejorar el desempeño. A continuación, en la siguiente figura se muestra los distintos aspectos que corresponden al análisis interno:

Figura 2

Análisis Ambiental Interno



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar, Fuente: (Torres Hernández, 2015)

2.2.1.1 Factor Organizacional

Cuando una empresa necesita definir las relaciones entre varias áreas y visualizar el ciclo de producción de sus servicios, se aplica el análisis de este factor organizacional debido a que este abarca todo lo relacionado con los sistemas, procesos y actividades dispersos en la gestión de la organización.

Por tanto, cada trabajador debe ser consciente de la distribución tanto de áreas como de sus funciones respectivas, por lo que las organizaciones en la actualidad deben documentar el esqueleto y estructura para su comunicación asertiva (Luna, 2016, pág. 89). Es por esta razón, que se debe usar varios métodos gráficos que ayuden la comprensión el contexto organizacional y las funciones correspondientes.

2.2.1.2 Factor de Talento Humano

Este factor abarca la fuerza de trabajo con la que cuenta la organización, así como su influencia y comportamiento, ya que estas variables influyen en el éxito del desarrollo de las actividades cotidianas. Por ende, este factor va más allá de la asistencia regular o participación interna sino la forma y estrategias con las que se realizar las actividades y se asegura el compromiso.

Por lo tanto, una gestión del talento humano de las empresas se describe como una estrategia empresarial tanto competitiva como colaborativa que muestra la importancia de las relaciones individuales en lugar de las relaciones colectivas entre los involucrados (Becerra, 2018, pág. 116).

2.2.1.3 Factor Económico

Referente a la gestión financiera de la organización, por lo que este factor es fundamental ya que si no es identificado y analizado correctamente este puede acotar problemas de inversión, crecimiento global, planes de mejora tanto en procesos como en equipos o infraestructura, como niveles de empleo, tipos de interés, espera inflación (García & Sanjuán, 2015).

Por lo tanto, para que una organización mantenga la estabilidad en sus operaciones, es necesario comprender y gestionar todos los factores económicos existente e impactos para poder actuar oportunamente mediante el desarrollo de planes de contingencia para solucionar problemas potenciales que afecten a la empresa.

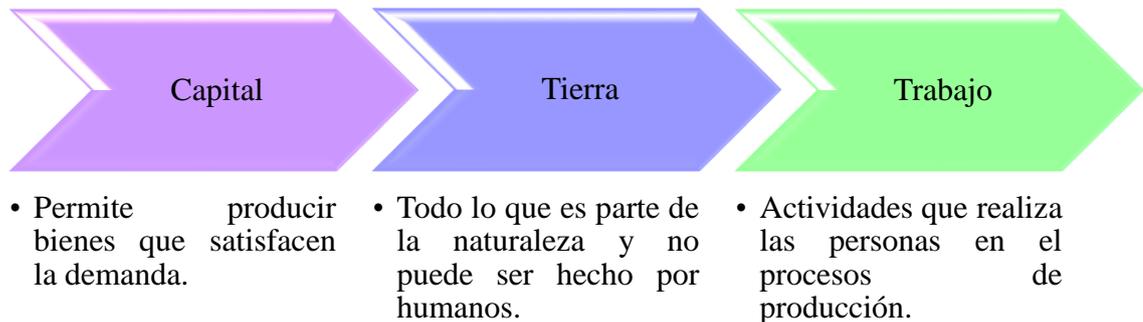
2.2.1.4 Factor Productivo

Este factor analiza la disponibilidad y capacidad de producción que cuenta la organización, por lo que depende de la creación de riqueza del sistema económico existente (Peteraf & Stickland, 2015). En otras palabras, se refiere a los insumos del proceso de producción esenciales en el cumplimiento de resultados cuando se crean bienes y servicios.

En resumen, los factores de producción son los recursos disponibles que utiliza una empresa para generar ingresos y ganancias. A continuación, se puede observar la descripción en la siguiente figura:

Figura 3

Descripción de los factores productivos



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar, Fuente: (Becerra, 2018)

2.2.1.5 Factor Tecnológico Interno

Es importante porque permite identificar oportunidades de mejora de los procesos y maquinaria existente, es decir la implementación de la tecnología actualizada que mejore la eficiencia y la competitividad de la empresa (Molina, 2016, pág. 27). En consecuencia, permite la optimización en las áreas de mejora referente a la infraestructura tecnológica, innovación y seguridad de la información.

En resumen, se analiza todos los recursos y capacidades tecnológicos disponibles dentro de las organizaciones, así como su estrategia de innovación y uso de la tecnología de manera efectiva que permitan aumentar la eficiencia interna.

2.2.2 Análisis ambiental externo

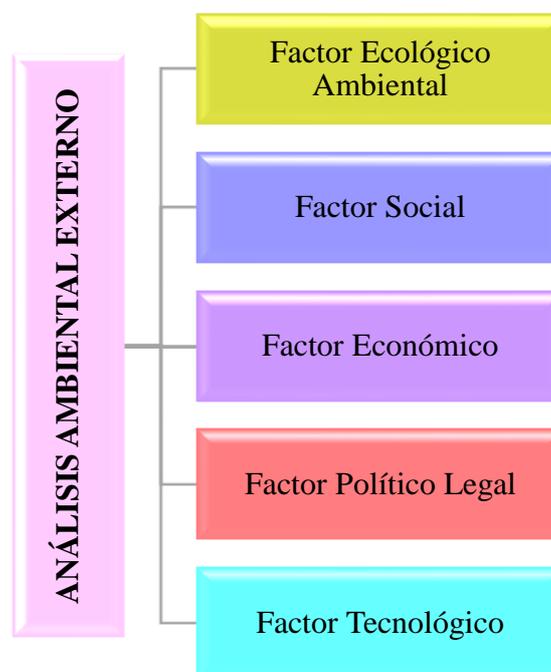
Este análisis estratégico abarca aspectos como cambios, tendencias y sucesos que afectan a la organización a largo plazo. Sin embargo, estos están fuera del control de esta, por lo que se debe analizar nivel general como afecta en el cumplimiento de las actividades y objetivos de la organización identificando tanto las oportunidades a nivel nacional como las

limitantes que se deben enfrentar estratégicamente para mantener estabilidad (Hernandez, 2015, pág. 25).

Entonces, el análisis de la influencia de estos factores ayuda a tener una visión clara del entorno a nivel externo para luego tomar decisiones coherentes y estrategias que aprovechen las oportunidades y minimicen los riesgos, aportando rentabilidad a largo plazo. A continuación, en la siguiente figura se puede observar los factores que influyen externamente en una organización:

Figura 4

Análisis Ambiental Externo



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar, Fuente: (Torres Hernández, 2015)

2.2.2.1 Factor Económico

Es un factor crucial para las organizaciones comprendan tendencias económicas distintivas a nivel nacional para el desarrollo de las actividades cotidianas (Torres, 2015, pág. 102). Por ende, se debe tener en cuenta tanto los recursos financieros como recursos

monetarios del país que no estén bajo el control interno de las organizaciones sino permiten analizar su influencia indirecta.

A continuación, se menciona algunos de estos: tasas de interés, distribución del ingreso, ciclos económicos, inflación, precio del petróleo. Estas variables inciden claramente en la gestión de productos y servicios en términos de rentabilidad y eficiencia dentro de la organización.

2.2.2.2 Factor Social

Mencionando que la sociedad es la base de cualquier negocio y por ende la estructura social a la que se alinea debe ser considerada para los grupos de interés (Chavarría Hernández y otros, 2017, pág. 34). Entonces, se relaciona significativamente con el desempeño de la organización en relación con las necesidades que la sociedad presenta, así como la responsabilidad social y algunos aspectos importantes como la relación que se tiene con las comunidades dentro del mercado, que le permiten a la organización mantener rentabilidad.

Por tanto, para analizar este factor junto con sus variables, se toma en consideración aspectos como: las tendencias de consumo y la producción artesanal a pequeña escala junto con otros que afectan tanto la distribución como el nivel de producción ya que los lugares con mucha población requieren altos estándares de desarrollo empresarial sostenible.

2.2.2.3 Factor Tecnológico

Este factor abarca el impacto del progreso tecnológico global nacional, como las denominadas TICS, las cuales influyen tanto positiva como negativamente según la perspectiva según los niveles de productividad y estabilidad empresarial en aspectos relacionados a la automatización de maquinaria y equipos tecnológicamente avanzados.

Entonces, las organizaciones deben analizar continuamente las variables tecnológicas e ir adaptando estos cambios en sus empresas con el fin de mantenerse tanto actualizadas como competitivas en el mercado. Además, hay que tomar en cuenta que se necesita de inversiones

altas para el uso de tecnologías de última tecnología y en empresas pequeñas usualmente no es lo más recomendable, por lo que la cooperación con otras empresas es una buena estrategia para la introducción de tecnologías innovadoras en los procesos, productos y servicios.

2.2.2.4. Factor Político-Legal

Las políticas normalmente son un puente entre el gobierno y el mercado a nivel microeconómico según los niveles de desarrollo con los que se cuente, se trata de las leyes, regulaciones y políticas gubernamentales nacionales o internacionales que influyen en el entorno empresarial (Hit & Hoskisson, 2017, pág. 34). Por ello, la importancia de que las organizaciones alineen sus actividades tanto de operación como de servicios a las normativas nacionales, transformando legalmente la matriz productiva y democratizar al acceso a la generación de empleo.

Además, en cuanto a las organizaciones públicas estas deben mantener una buena relación con los organismos gubernamentales, de control y grupos de interés, para evitar la limitación de las actividades, el aprovechamiento las oportunidades de desarrollo para fortalecer las asociaciones y empresas con responsabilidad social.

2.2.2.5 Factor Ecológico/Ambiental

Normalmente la gestión global de las empresas incluye evidentemente aspectos ambientales y con ello la conservación de los recursos naturales ya que la opinión pública de los ciudadanos y la legislación ambiental es importante (Galarza, 2018). Por ello, es necesario que las empresas consideren el impacto ambiental en las operaciones diarias fortaleciendo sus compromisos éticos y sociales.

Por otro lado, este factor puede enfrentado por medio de programas y proyectos que implementen políticas y prácticas ambientales que aporten a la sustentabilidad con la gestión de residuos, conservación de la biodiversidad y sostenibilidad ambiental, tanto en sus procesos como con los proveedores. Además, se puede aprovechar incluso las oportunidades de

innovación y desarrollo para ofrecer nuevos productos y servicios sostenibles según las necesidades del mercado.

2.3 LAS 5 FUERZAS DE PORTER

Es una herramienta de análisis que permite a las empresas analizar y medir recursos propios tomando en cuenta cinco fuerzas con el propósito de generar estrategias de creación y planificación que les permita enfrentarse a la competencia.

Según el autor (Porter, 2012) se deben considerar variables tanto cuantitativas como cualitativas, según la jerarquía corporativa pertinente, este ideal es común tanto en pequeñas como en nuevas empresas que tienen la aspiración de invertir en el crecimiento organizacional y gestionarlo en base a su contexto estratégico (pág. 92). A continuación, en la siguiente figura se puede identificar cuáles son las cinco fuerzas expuestas por el autor:

Figura 5

Fuerzas de Porter



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar, Fuente: (Porter, 2012)

En resumen, estas fuerzas de Porter permiten que las empresas tengan una mejor visión al momento de tomar decisiones estrategias en base al entorno competitivo y luego a diseñar las respectivas habilidades para enfrentar a la competencia y el mercado que les corresponde. Además, esta herramienta en la actualidad mantiene informados a los gerentes lo que les permite estar un paso adelante ante la presencia de mercados volátiles.

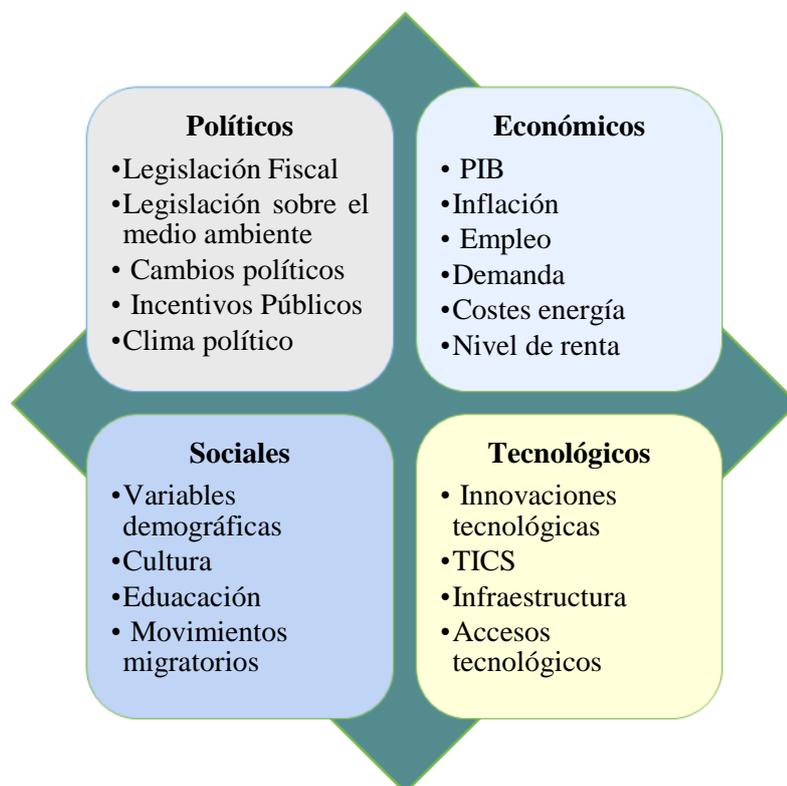
2.4 HERRAMIENTAS DE DIAGNÓSTICO

2.4.1 PESTEL

Es una herramienta de análisis organizacional sirve para que las organizaciones puedan identificar variables de desempeño a nivel externo, logrando tener una perspectiva amplia de las variables macroeconómicas que afectan el desarrollo general (Barroeta, 2020). A continuación, se presenta los criterios a evaluar en el análisis PESTEL antes mencionado:

Figura 6

Análisis PESTEL



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar, Fuente: (Ruiz Barroeta, 2020)

Además, se considera también los factores ambientales y legales, lo cuales están relacionados con la ecología, abarcando temas como: derecho ambiental, reciclaje, manejo de energía, política ambiental, tendencias de consumo y riesgos naturales.

En cuanto a la perspectiva legal, establece aspectos como: derechos de propiedad intelectual, leyes laborales, leyes de salud y seguridad, es decir, lo que la organización debe cumplir según la ley, sin embargo, las empresas pueden ajustar sus estrategias de marketing en función del consumidor y necesidades, pero siempre tomando en cuenta la normativa legal.

2.4.2 FODA

Este análisis promueve la toma de decisiones estratégicas e innovadoras para aprovechar las fortalezas y oportunidades, controlar las debilidades, y contrarrestar las amenazas del mercado (Rojas J. L., 2017). Entonces, al identificar nuevas oportunidades en el mercado, las empresas usualmente alinean sus estrategias y objetivos en base a estas necesidades presentadas de los clientes siendo más competitivos en el mercado.

De igual manera, esta herramienta de análisis a menudo aporta en el diagnóstico de la rentabilidad de la empresa, logrando al gerente comprender y evaluar las condiciones reales de las operaciones y procesos en términos de las cuatro variables diseñadas y establecidas: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

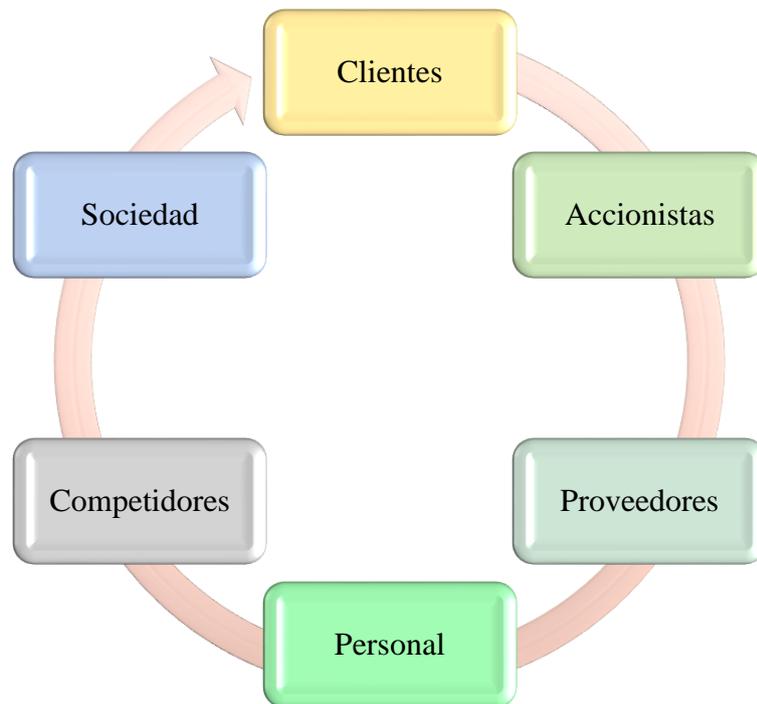
2.5 PARTES INTERESADAS

Son todas las personas involucradas tanto dentro como fuera de la organización, las cuales deben ser consideradas al momento de tomar decisiones. En particular, se refiere a clientes, empleados, socios, propietarios o accionistas, proveedores, competidores, sindicatos, agencias gubernamentales o incluso asociaciones de personas con poder para influir en la política pública empresarial (Cortés, 2017, pág. 26).

Para identificar las partes interesadas se suele aplicar en la empresa la matriz de grupos de interés la cual permite conocer y ubicar su nivel de influencia bajo diversos criterios. En la siguiente figura se muestran los stakeholders clave que existen en la organización:

Figura 7

Partes Interesadas de las empresas



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar, Fuente: (Escuela Europea de Excelencia, 2020)

2.6 GESTIÓN DE CALIDAD

2.6.1 Calidad

En la normativa ISO 9001:2015 establece que un producto o servicio es de la calidad cuando cumple con ciertos parámetros establecidos por el cliente. Entonces, existe una relación directa entre la calidad y la satisfacción del cliente, ya que un producto o servicio es de alta calidad cuando este tiene la capacidad de satisfacer las necesidades de los consumidores.

Además, existen diversas formas de crear valor a un producto o servicio para cliente, como son: las características del producto o servicios, imágenes y el precio. Entonces, se debe

conocer las expectativas de los consumidores ya que la mentalidad de cada comprador puede variar, pero su ideal va a estar siempre alineado según el valor agregado que se le dé.

2.6.2 Historia de la calidad

Desde el comienzo de la civilización humana, la calidad ha sido un mecanismo fundamental de todos los esfuerzos humanos. Sin embargo, el hombre usualmente ha tenido que adaptar la calidad de los productos o servicios que brinda según las necesidades y expectativas que se presenten, porque se llegó a un punto donde ya se identifica si estos eran buenos para su consumo y los que no.

A continuación, en la siguiente tabla se puede observar los años más relevantes en lo que surgió cambios en la calidad:

Tabla 1

Etapas de la Calidad

ETAPA	AÑO	DESCRIPCIÓN
Revolución Industrial	1760	Se incrementa los niveles de demanda y con ello la necesidad de contar con procesos de buena calidad.
Inspección	1800	<p>Aspecto clave en la línea de ensamble de Henry Ford en 1922.</p> <p>Se vincula con el control de la calidad.</p> <p>Se limita a identificar la mala calidad de los productos.</p> <p>Preocupación principal: detección</p> <p>Aparece el uso de métodos sobre: estándares y mediciones.</p> <p>Se pone énfasis en uniformidad del producto.</p>
Control estadístico del proceso	1930	Aparecen las cartas de control y con ello el estudio de la calidad a través diversas variables.

		La preocupación principal fue: control.
	1943	Se aplica herramientas de control estadístico
Aseguramiento de la calidad	1950	Se instaurar un sistema de calidad formal interno. Se requiere el conocimiento acerca de costos de calidad. La preocupación principal fue: coordinación Se enfoca en prevenir fallas
Administración de la calidad total	1960	Aparecen por primera vez las normativas ISO 9001 para regular la calidad. La preocupación principal fue: impacto.
Calidad Siglo XXI (Integración)	2015	Aparece la visión de la ventaja competitiva. Enfocada en dirigir la calidad Se establece un sistema de aseguramiento de la calidad. Requiere hábitos de liderazgo en los directivos. Control total de la calidad para apoyar a la etapa de prevención.

Nota. Fuente:(Cortés, 2017), Elaborado por: Daniela Puentestar

2.6.3 Indicadores de calidad

Estos indicadores son aplicados para comparar el avance de procesos y deben ir acompañados con un parámetro de evaluación objetivo y preciso (Hernandez, 2015). Es decir, sirven como una medida estandarizada que evalúa de desempeño del resultado final del proceso.

Sin embargo, estas medidas de calidad para los productos o servicios deben ser seleccionadas cuidadosamente y estar alineadas a sus necesidades, por ende, es importante contar con un sistema efectivo de recopilación de información y análisis de datos con el fin de

obtener resultados reales y confiables. A continuación, en la siguiente figura muestra las métricas de calidad más comunes:

Figura 8.

Indicadores de calidad



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar, Fuente: (Hernández, 2016)

Es importante mencionar que la selección de estos indicadores de calidad debe estar basado en las metas y necesidades específicas de cada organización, por lo que, primero se debe conocer la planificación estratégica y los objetivos correspondiente planteados para su asignación de indicadores.

2.7 SISTEMA

En los sistemas encontramos elementos que se relacionan tanto indirectamente como directamente, los cuales son aspectos como: políticas, prácticas y recursos precisos para llevar a cabo una gestión dentro de una empresa con un fin en común (García, 2020). Igualmente, para que un sistema funcione pertinentemente, los aspectos mencionados anteriormente deben

conectarse metódicamente con el propósito de notificar fallas presentadas y afrontar las no conformidades en caso de ser necesario.

Así mismo, para el análisis del comportamiento de un sistema y su control respectivo se desarrolla por medio de la “teoría de sistemas” la cual permite comprender las propiedades, principios y estructura de los sistemas para identificar inconformidades.

2.8 GESTIÓN

La gestión es el manejo, administración y dirección efectiva de los recursos de una empresa que permiten el cumplimiento de sus objetivos estratégicos (Jabaloyes et al., 2020). Por tanto, se involucra áreas como: administrativa, financiera, recursos humanos para lograr resultados favorecedores en las actividades y aplicación en las estrategias de mejora.

Entonces, las organizaciones deben enfocarse en la rentabilidad de los productos y servicios que ofrecen incluyendo valor añadido durante la ejecución de los procesos, además, garantizar una gestión eficaz, basando en un modelo equilibrado entre los roles que se van a desempeñar individualmente.

2.8.1 Indicadores de gestión

“Son datos que reflejan las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización” (Camejo, 2012). En otras palabras, estos permiten identificar prácticamente la desviación en el comportamiento de la organización respecto al nivel de referencia planteado inicialmente con el fin de obtener una implementación eficiente para el futuro.

El propósito principal de estos indicadores es la evaluar del desempeño organizacional ya sea de las actividades como los procesos que aportan en el cumplimiento de las metas planteadas en conjunto con los trabajadores. Además, también es importante evaluar periódicamente estos procesos por medio de diversos indicadores con el fin obtener resultados para la tomar decisiones.

2.8.1.1 Indicadores de gestión para medir eficacia y eficiencia

- **Eficacia:** utilizado para conocer la cantidad de servicios ofrecidos según el tiempo establecido por la organización, usualmente se aplica mensualmente.
- **Eficiencia:** utilizado para conocer la cantidad recursos que cuenta la organización para el cumplimiento de la demanda.

2.8.1.2 Indicadores de gestión imprescindibles en atención al cliente

- **Satisfacción general:** utilizado para medir el impacto de los servicios o productos que ofrece la organización, por medio de la encuesta de satisfacción del cliente.
- **Número de quejas recibidas:** utilizado para tener una visión general de la opinión de los clientes satisfechos y se puede identificar acciones de mejora en áreas y procesos internos.
- **Net Promoter Score:** evalúa el servicio hacia los clientes, permitiendo percibir la probabilidad de que un cliente recomiende a más personas el negocio por la buena calidad. El resultado se interpreta según el número el siguiente criterio que va de -100 a 100.

2.9 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.9.1 Funcionalidades

Los Sistemas de Gestión de Calidad son de diferentes formas y tamaños por lo que se tiene diversas opiniones en lo que a calidad se refiere (Technology, 2021). Es por esta razón, que el número de funcionalidad posibles es amplio pero la empresa no debe enfocarse únicamente en elegir el paquete más completo, sino debe seleccionar únicamente las que se alinean a situaciones específicas dentro de la empresa.

Entonces, al ser un sistema dinámico este tiene diversos puntos de vista en cuenta a la adaptación de los procesos empresariales, lo más importante es garantizar que estos métodos de trabajo estén a más de documentados se puedan aplicar a la realidad dentro de la empresa.

2.9.2 Documentación

Considerada como un soporte al servir como instrumento tanto de comunicación como de evidencia de la manera en la que se maneja el sistema. Además, el SGC se documenta por medio de procedimientos y documentos escritos para posteriormente crear una base de datos con registros precisos junto con los controles correspondientes (López, 2015).

2.9.3 Relación del Sistema de Gestión de la Calidad con la Norma ISO 9001:2015

Los SGC deben estar diseñados bajo un marco legal de referencia como es la normativa internacional ISO 9001:2015 la cual asegura la constancia de los aspectos necesarios de la gestión de calidad empresarial permitiendo llevar un control y con esto elevar el nivel de calidad de los servicios o productos que prestan (Cortés, 2017).

Además, también es importante mencionar que las organizaciones son las que deben asegurar el compromiso de: establecer, mantener y modernizar del sistema de gestión de la calidad los requisitos correspondientes luego de la implementación.

2.9.4 Importancia de los SGC en las organizaciones públicas

Los Sistemas de Gestión de Calidad son importantes ya que al establecer e impulsar herramientas para la estandarización y mejora continua en los procesos internos de las empresas, aseguran la mejora de la eficiencia y eficacia, así como la reducción costos que permiten que los clientes sean satisfechos de sus necesidades.

Ahora bien, en lo referente a las organizaciones públicas este sistema aporta para el cumplimiento de los requisitos y normativas legales según el Gobierno Nacional, por medio de la creación de estrategias que aseguren la transparencia de los servicios y la responsabilidad social que deben considerar.

2.10 GESTIÓN DEL RIESGO

“La gestión del riesgo es un proceso sistemático y continuo que tiene como objetivo identificar, evaluar y priorizar los riesgos potenciales que pueden afectar a las organizaciones en el cumplimiento de sus actividades” (Arca, 2023). Es decir, una buena gestión del riesgo es minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades para garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

En resumen, su importancia radica en que para que una empresa asegure la calidad del servicio o producto estos errores o incidencias deben ser identificados, controlados y eliminados pertinentemente, es por esta razón se debe buscar estrategias que faciliten la gestión del riesgo en las organizaciones.

En cuanto a las metodologías y marcos normativos aplicables en esta gestión se tiene: la normativa ISO 31000:2018, el COSO ERM y el PMI-RMP donde cada uno de estos se enfoca en analizar las diferentes variables del riesgo. Sin embargo, todos tienen en común la percepción que da en la identificación, selección de estrategias, monitoreo y revisión continua de la gestión de riesgo.

2.10.1 Riesgo

“El riesgo de una actividad puede tener dos componentes: la posibilidad o probabilidad de que un resultado negativo ocurra y el tamaño de ese resultado” (Echemendia Tocabens , 2011). Así mismo, las empresas en la actualidad tienden a buscar herramientas que faciliten el control del riesgo para evitar el estado de vulnerabilidad que se suele presentar en las actividades y procesos ejecutados que afectan negativamente a la organización.

2.10.2 Principios de la gestión de riesgos

Estos principios son implementados dentro de la organización para asegurar que el sistema se mantenga eficiente y eficaz cuando se realice las actividades respectivas alineadas

con la normativa. A continuación, en la siguiente figura se puede observar los principios que se establece en la normativa ISO 31000:2018.

Figura 9

Principios de la gestión de riesgos



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar, Fuente: (ISO 31000, 2018)

Por ende, la función principal de estos principios es tener la capacidad de contribuir en la identificación de las amenazas y riesgos en los procesos oportunamente o, por el contrario, que los daños no afecten tanto a la organización.

2.10.3 Tipos de riesgos

En general, cuando una organización tiene la capacidad de identificar el tipo de riesgo en los procesos adecuadamente se asegura el éxito y sostenibilidad a largo plazo del cumplimiento de los servicios o productos que ofrece la empresa bajo estándares de calidad. A

continuación, en la siguiente tabla se puede observar los riesgos con su respectiva descripción a los que las organizaciones se enfrentan:

Tabla 2.

Tipos de riesgos organizacionales

TIPOS DE RIESGOS	
Tipo	Descripción
Riesgos Financieros	Son las posibles pérdidas que una organización experimenta en aspectos como: fluctuaciones en los mercados financieros o por inestabilidad en las tasas de interés.
Riesgos Operativos	Referente a la gestión interna cotidiana de la organización, pueden ser: fallas en los procesos, manipulación inadecuada por parte de los trabajadores, interrupciones, entre otros.
Riesgos Estratégicos	Afines con las decisiones estratégicas establecidas de una organización, tales como son: nuevos mercados, tecnologías, manejo de la logística y cadena de suministro, entre otros.
Riesgos Legales	Inconvenientes que se presentan en cuanto a las leyes ya sea por incumplimientos de contratos o por algún control legítimo en la prestación de los productos o servicios.
Riesgos Reputacionales	Pertinente a los riesgos relacionados con la percepción que las partes interesadas, como: escándalos públicos, calidad inestable, mala imagen de la organización, entre otros.

Nota. Fuente: (Casares & Bolaños, 2016), Elaborado por: Daniela Puentestar

2.10.4 Pensamiento basado en riesgos

“Considerar en todo momento el sistema de gestión como una herramienta preventiva en sí misma para la ejecución de las actividades” (López, 2014). Tomando en cuenta que las organizaciones son las responsables de aplicar y manejar este pensamiento se debe contar inicialmente con un plan de acción o medidas preventivas de control previas en las actividades y procesos para el aseguramiento del bienestar de la organización.

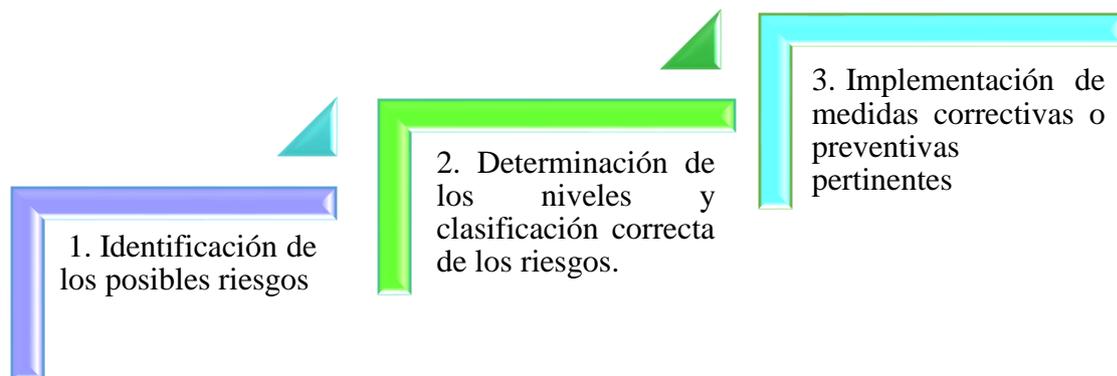
2.10.5 Identificación de riesgos

Para la identificación de riesgos es importante que la organización cuente con un método sistemático de fácil interpretación con el propósito de prevenirse a los hechos antes que sucedan (Casares & Bolaños, 2016). Por ende, una herramienta ventajosa y práctica para dicho análisis es la aplicación de la matriz AMFE, la cual considera tres variables como son: impacto, causas y detección junto con las acciones correctivas pertinentes.

Además, es importante el análisis de factores clave internos que aseguren el éxito de la empresa y al mismo tiempo poder conocer las debilidades a las que se enfrentan los procesos. Finalmente, se deben seguir los pasos presentados en la siguiente figura:

Figura 10

Pasos para identificar los riesgos



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar, Fuente: (Escuela Europea de Excelencia, 2020)

2.10.6 Matriz de Riesgos

“Es una herramienta de gran utilidad que permite gestionar y controlar los riesgos que se presentan en los procesos ya sea en cuanto a la seguridad o en cualquier otro aspecto empresarial” (Jiménez, 2022). Entonces, la matriz de riesgos permite facilitar la comunicación y visualización de los riesgos encontrados en las empresas para tomar medidas correctivas ante ellos.

Es recomendable primero que la empresa determine la probabilidad primero y luego identificar el grado de las consecuencias presentadas, para luego continuar con la mezcla de estos dos niveles y así obtener el impacto del riesgo del producto de estas dos variables.

2.10.7 Norma ISO 31 000: 2018

Esta normativa permite la evaluación y gestión de riesgos empresariales sin tomar en cuenta el tipo al que pertenecen, un aspecto ventajoso es que se adapta mayormente a ciertos procesos existentes de la empresa como: la planificación, gestión y la comunicación de las operaciones (Isotools, 2018). Entonces, al implementar la mejora de las estrategias se puede garantizar constantemente la seguridad laboral en la organización para la fuerza laboral existente.

2.11 GESTIÓN POR PROCESOS

Esta gestión está enfocada en el análisis de los procesos internos de la organización junto con las actividades respectivas que permitan la identificación de oportunidades de mejora, por lo cual, está centrada en permitir a los trabajadores asumir roles y responsabilidades correspondientes con el fin de aumentar productividad y eficiencia (Maldonado J. , 2012). En consecuencia, una buena gestión de los permite que la empresa tenga procesos estructurados alineados con los objetivos estratégicos enfocados la mejora continua.

2.11.1 Proceso

Está definido como “*conjunto de actividades interrelacionadas, sistemáticas y repetitivas, mediante las cuales unas entradas se convierten en salidas o resultados después de añadirles un valor*” (Álvarez, 2017, pág. 18). Entonces, las organizaciones deben identificar correctamente los procesos que tienen para poder gestionar su mejora, análisis y aumento de la productividad interna.

2.11.1.1 Procedimiento

Referente a diversos pasos o acciones secuenciales que se desarrollan conjuntamente para cumplir un objetivo en específico, estos suelen estar detallados y presentados instructivamente paso a paso explicando la ejecución de los procesos (Álvarez, 2017, pág. 20). Es decir, los procedimientos son parte de los procesos de la organización y explican la manera en la que se suelen llevar a cabo las actividades para el desempeño del producto o servicio.

2.11.2 Clasificación de los procesos

“La clasificación de los procesos está realizada en base a su función y necesidades presentes” (Álvarez, 2017). Por ende, al depender los procesos del tipo de organización es importante que la clasificación sea adecuada para una gestión eficiente. A continuación, en la siguiente tabla se puede observar la clasificación de los procesos:

Tabla 3

Clasificación de los procesos

CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	
Por su naturaleza	
Procesos estratégicos	Se relacionan directamente con la alta dirección, en aspectos como la estrategia y contexto de la organización.
Procesos operativos	Se relacionan con el valor agregado de las entradas las cuales permiten culminar con el producto o servicio en operación.
Procesos soporte	Apoyan principalmente a los procesos operativos y de provisión de recursos internos.

Nota. Fuente: (Pardo, 2017) , Elaborado por: Daniela Puentestar

2.11.3 Jerarquía de los procesos

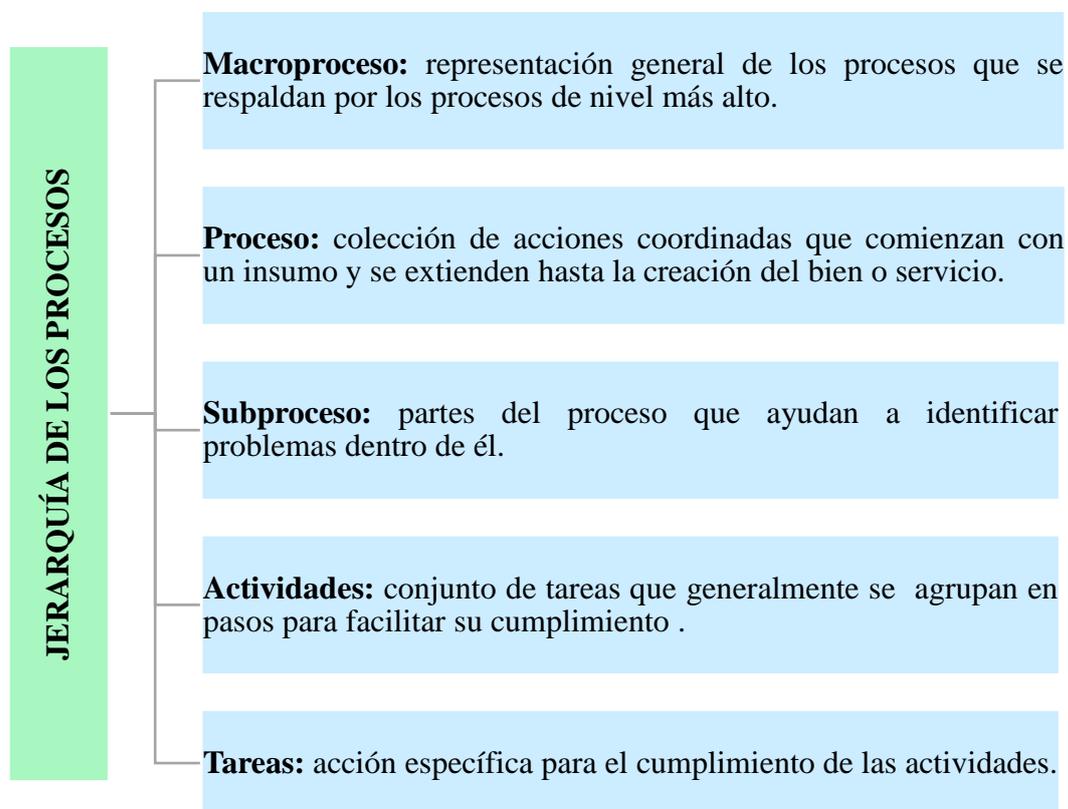
Esta jerarquía se relaciona con la complejidad correspondiente, la cual se basa principalmente en el accionar invariable y ordenado de cada uno de los procesos de las

empresas, donde cualquier cambio presente, afectará significativamente al resultado final de la entrega de producto o servicio (Maldonado J. , 2012).

Los procesos generalmente son ordenados de mayor a menor nivel como son: macroprocesos, procesos, subprocesos, actividades y tareas. A continuación, en la siguiente tabla se puede identificar la jerarquía de los procesos y su respectiva descripción:

Figura 11

Jerarquía de los procesos



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar, Fuente: (Pardo, 2017)

2.11.4 Mapa de procesos

Es una representación gráfica de los procesos de la empresa que permite su análisis general e identificación de aspectos importantes en el comportamiento en el resultado final del producto o servicio (González & Arciniegas, 2017). Es decir, con esta herramienta se puede ordenar los procesos según su clasificación para la identificación de mejoras.

Entonces, para elaborar un mapa de procesos de una empresa es indispensable levantar la información acerca del contexto de la organización primero y luego clasificar los procesos para este mapa no presente inconvenientes en cuanto a la clasificación.

2.11.5 Diagramas de Flujo

Son mecanismos de control y descripción para los procesos por medio de símbolos y líneas, además, es posible identificar los responsables junto con la secuencia de las actividades de los procesos (Escuela Europea de Excelencia, 2020). Por ende, al ser diagramas tanto adaptables como secuenciales estos presentan facilidad de la evaluación, control o ajuste de las actividades. A continuación, en la siguiente tabla se puede observar la simbología aplicada en los diagramas de flujo para la representación de los procesos:

Tabla 4

Simbología de los Diagramas de Flujo

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	DESCRIPCIÓN
	Inicio	Es el comienzo del proceso.
	Fin	Delimita el fin del proceso.
	Tarea	Actividades que forman parte del proceso.
	Sub-Proceso	Actividades que conforman al proceso.
	Decisión	En el caso de tomar dos o más rutas alternativas dentro de las actividades del proceso.
	Documento	Información de cómo los documentos u objetos son usados dentro del proceso.



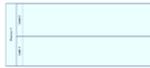
Flujo de información

Flujo de mensajes entre dos entidades.



Flujo de secuencia

Sucesión de las actividades dentro de un proceso se están llevando a cabo.



Pool

Contenedor de procesos



Lane

Es una subpartición de un pool.

Nota. Fuente: (Sequeira Gutiérrez, 2015), Elaborado por: Daniela Puentestar

2.12 NORMA ISO 9001: 2015

Esta normativa se encuentra dividida en diez capítulos en la que los tres primeros son considerados como “Generalidades”, es decir son como un preámbulo que permite la razón de su pronta aplicación. En el primer capítulo se encuentra: objeto y campo de aplicación; continuando con el segundo: referencias normativas y finalmente el tercero: términos y definiciones (Buritica-Macías y otros, 2019).

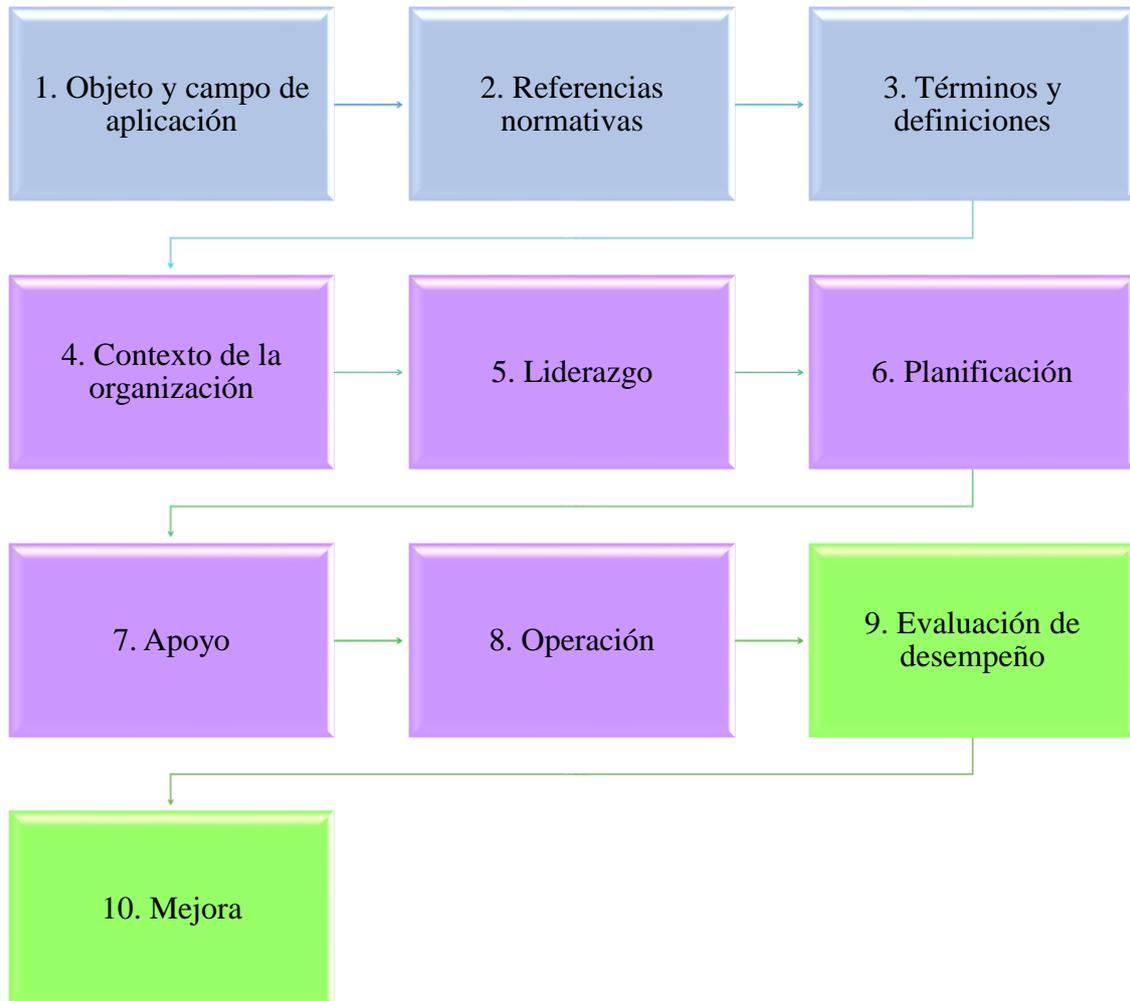
Entonces, se deduce que la función primordial de esta normativa es el enfoque en la satisfacción de los clientes junto con la aplicación del enfoque sistemático correspondiente que gestione la calidad en todas las áreas de la empresa.

2.12.1 Estructura de la Norma ISO 9001:2015

En la siguiente figura se puede observar la estructura de la norma ISO 9001: 2015 con sus respectivos capítulos que la contiene:

Figura 12

Estructura de la Norma ISO 9001:2015



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar, Fuente: (Cortés, 2017)

Para una mejor comprensión en la siguiente tabla se describen los capítulos de la normativa ISO 9001: 2015 como una guía adicional para identificar el cumplimiento de los requisitos:

Tabla 5*Descripción de los capítulos de la norma ISO 9001:2015*

DESCRIPCIÓN DE LOS CAPÍTULOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	
Capítulo 4: Contexto de la organización	
Descripción	Apartados que lo conforman
En este capítulo se debe conocer generalmente cómo se maneja la empresa interna y externamente por medio de un análisis mediante la aplicación de herramientas de análisis organizacional.	<p>4.1 Comprender la organización y su contexto</p> <p>4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p> <p>4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad</p> <p>4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</p>
Capítulo 5: Liderazgo	
Descripción	Apartados que lo conforman
Se refiere de la manera en la que la organización trabaja su liderazgo junto con el SGC. Por medio de este liderazgo gira el sistema, ya que se establece el compromiso, la política, objetivos, asignación de recursos, toma de conciencia y participación de los trabajadores.	<p>5.1. Liderazgo y Compromiso</p> <p>5.2. Política de calidad</p> <p>5.3. Funciones de la organización, responsabilidades y autoridades</p>
Capítulo 6: Planificación	
Descripción	Apartados que lo conforman
Para la planificación del SGC se debe tomar en cuenta el apartado 4.1 y 4.2 mencionados anteriormente. Enfocado principalmente en la definición de los objetivos de calidad con sus	<p>6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades</p> <p>6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</p>

respectivos recursos, con las acciones para tratar los riesgos.

Hay que destacar el hecho de que se centra en el ciclo PHVA.

Capítulo 7: Apoyo

Descripción	Apartados que lo conforman
Este capítulo abarca los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación, información documentada y mejora continua del SGC.	7.1. Recursos 7.2. Competencia 7.3. Conciencia 7.4. Comunicación
Se encuentra el segundo paso del ciclo PHVA.	7.5. Información documentada

Capítulo 8: Operación

Descripción	Apartados que lo conforman
Este capítulo comprende criterios de análisis en lo referente con la planificación, control y medición de los resultados en cada uno de los procesos tanto internos como externos, identificando los aspectos de mejora.	8.1. Planificación y control operativo 8.2. Determinación de las necesidades del mercado y las interacciones con los clientes. 8.3. Planificación operacional 8.4. Control de la prestación externa de bienes y servicios 8.5. Desarrollo de productos y servicios. 8.6 La producción de bienes y prestación de servicios. 8.7. Liberación de bienes y servicios 8.8 No conformidades de bienes y servicios.

Capítulo 9: Evaluación del desempeño

Descripción	Apartados que lo conforman
Establece el uso de indicadores y registros útiles para el control de los procesos para el seguimiento, medición, análisis, aplicación de una	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 9.2. Auditoría Interna

auditoría interna y revisión por parte de la alta dirección. 9.3. Revisión por la dirección

En pocas palabras, se encarga de la valoración del funcionamiento del SGC

Capítulo 10: Mejora	
Descripción	Apartados que lo conforman
Asegura que la organización determine y seleccione las oportunidades de mejora para cumplir los requisitos del cliente.	10.1. Generalidades 10.2. No conformidad y acción correctiva
Además, se da cumplimiento al último paso del ciclo PHVA siendo este el “Actuar”.	10.3. Mejora

Nota: Fuente: (Cortés, 2017), Elaborado por: Daniela Puentestar

2.1.2 Principios de la calidad en la Norma ISO 9001:2015

Los principios de calidad respaldan la eficacia de la calidad de los productos o servicios en una organización a través de la alineación de la normativa legal de la ISO 9001:2015, lo cual involucra a la organización a una cultura de calidad por medio de la alta gerencia. A continuación, en la siguiente figura se puede observar la descripción de estos principios:

Figura 13

Principios de calidad

PRINCIPIOS DE CALIDAD	Enfoque al cliente: se refiere a la importancia de la comprensión de necesidades y expectativas de los clientes enfocándose en el cumplimiento de los requisitos de calidad
	Liderazgo: establece el direccionamiento estratégico y manejo de la organización. Además, del compromiso para los recursos necesarios, e impulsar la mejora continua.
	Compromiso con las personas: intervención de los trabajadores con la empresa, es un elemento importante para aprovechar las habilidades en beneficio de la organización.
	Enfoque en los procesos: implica entender la secuencia y la interacción de los procesos para identificar acciones de mejora.
	Mejora: proceso sistemático que se enfoca en mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos.
	Gestión de las relaciones: mantener una buena relación con los proveedores para satisfacer las necesidades de los clientes y por consiguiente aumenta la confiabilidad de los mismos.
	Toma de decisiones basada en la evidencia: cualquier decisión corporativa debe estar respaldada por el análisis de datos.

Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar, Fuente: (Sirvent Asensi, Gisbert Soler, & Pérez Bernabéu, 2017)

2.13 MEJORA CONTINUA

El ideal de la mejora continua es examinar los procesos continuamente, partiendo desde su creación junto con los efectos correspondiente hasta dónde se producen los problemas, con el fin de diagnosticar el correcto funcionamiento del SGC. Además, es importante proponer planes de acción para corregir la mala gestión que causa inconvenientes (Cortés, 2017, pág. 41). Es por esto por lo que si una empresa desea ser competitiva y reconocida por su buena gestión debe contar herramientas que aseguren la mejora continua y reducir el margen de error que se presente y las pérdidas en la creación de los productos y servicios.

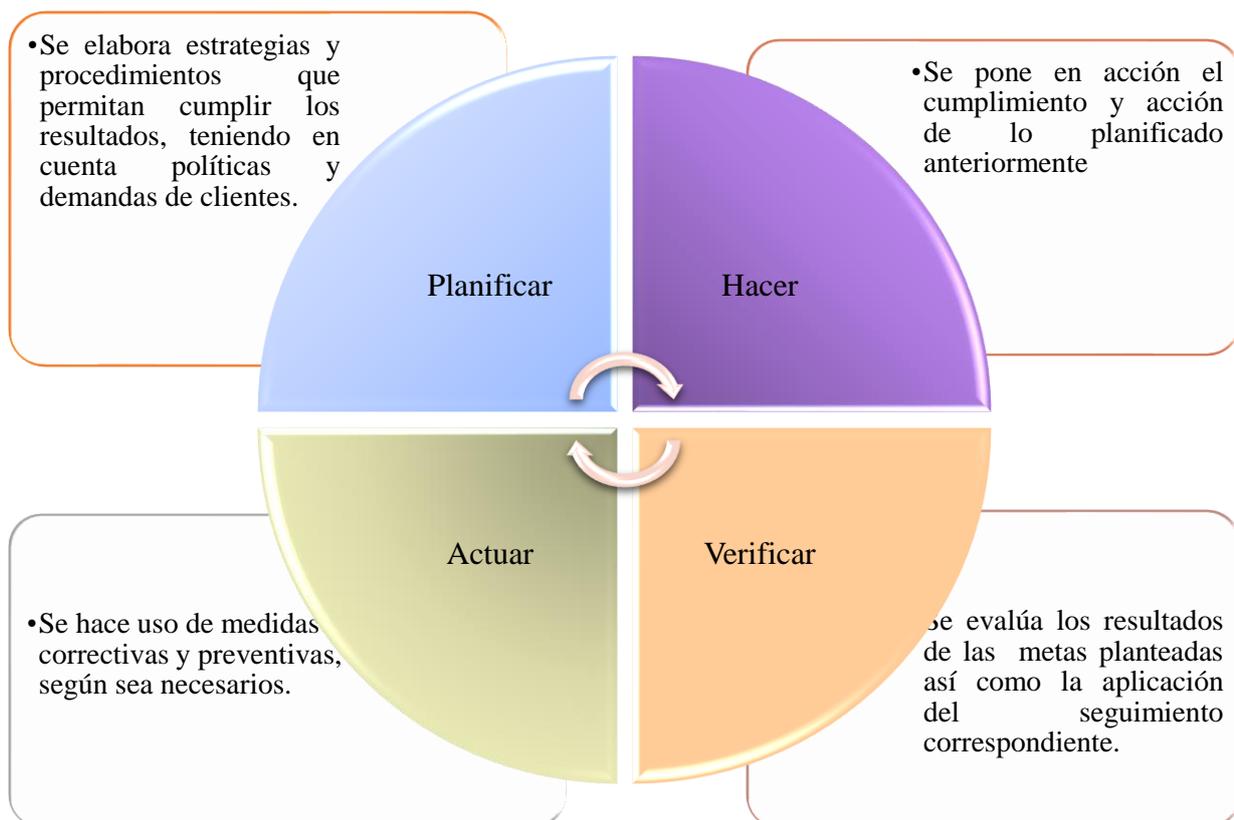
2.13.1 Ciclo Deming

“El ciclo de Deming permite que los estándares de calidad mejoren, pero lo más interesante es que al ser un círculo el sistema se puede aplicar las veces que sean necesarias” (Obando, 2022). Es por esta razón, que se suele aplicar en la mejora continua de la gestión organizaciones para el aseguramiento de la calidad junto con sus fases correspondientes: planificar, hacer, verificar y actuar planteadas por el estadístico W. Edwards Deming.

A continuación, en la siguiente figura se describe las etapas de esta herramienta para la mejora continua y aseguramiento de la calidad:

Figura 14

Etapas del ciclo PHVA



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar, Fuente: (García, 2019)

2.14 MARCO LEGAL

En Ecuador, los Gobierno Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales se rigen primeramente a la Constitución de la República del Ecuador que está vigente desde el año 2008 y consiguientemente con la Ley Orgánica de los Gobiernos Autónomos Descentralizados vigente desde el año 2010 las cuales establecen que la administración pública es un servicio a para la sociedad.

Siguiendo al Consejo Nacional de Competencias, cuyo órgano está encargado de instaurar las competencias para las organizaciones públicas, por ende, permite el análisis de las competencias otorgadas a los GAD'S y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) del año 2019.

En cuanto a la planificación de las actividades éstas deben estar dentro del Plan de Desarrollo Nacional vigente desde el 2021 junto con el Plan de Operativo Anual que se actualiza cada año según sus fines pertinentes.

2.15 PLAN DE ACCIÓN

Los planes de acción son elaborados por medio de una sucesión de actividades que dan solución frente a los inconvenientes encontrados en la organización con el fin de aportar al cumplimiento de los objetivos planteados y la asignación de los recursos necesarios (Galarza, 2018).

Es importante considerar que el plan de acción debe elaborarse con flexibilidad y estar sometidos a revisiones constantes evitar que margen de error aumente y con esto evitar el desperdicio de los recursos disponibles.

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

3.1.1 Antecedentes

En la Constitución de la República del Ecuador de 2008, establece que los Gobiernos Regionales, Provinciales, Cantonales y Parroquiales Rurales son los cuatro niveles de gobierno de la nación, y adicionalmente en el año 2019 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), mencionan una nueva estructura territorial del país como resultado del nuevo ordenamiento territorial (Guayllabamba, 2020).

3.1.2 Reseña Histórica

Guayllabamba es una parroquia suburbana del cantón Quito con una fortaleza turística, a nivel de topografía, clima, gastronomía, cultura y lo más importante, la hospitalidad para los turistas nacionales y extranjeros (Guayllabamba, 2020).

La parroquia de Guayllabamba se divide con los ríos Guayllabamba y Pisque, además de limitar con Puellarro, Perucho, Atahualpa, San José de Minas y Chavezpamba, estableciendo un sector parroquial ventajoso en el noreste. La parroquialización de Guayllabamba surge el 29 de mayo de 1861, donde se conmemora desde ese día diversos actos de toda naturaleza para fortalecer la cultura de la parroquia (Guayllabamba, 2020).

3.1.3 Datos Generales

En la siguiente tabla se puede observar los datos generales del GAD Parroquial de Guayllabamba:

Tabla 6*Datos Generales del GAD Parroquial de Guayllabamba*

DATOS GENERALES	
Nombre de la empresa	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Guayllabamba
Logotipo	
Representante legal	Dr. Raúl Gordón Rosero.
Contacto	(02)236-9466 / (02)236-9466 / (02)213-0406 Ext.: 1001
Horario de atención	8:00 am - 17:00 pm de lunes a viernes
Página web y redes sociales	http://gadguayllabamba.gob.ec/ Facebook: https://www.facebook.com/GobiernoGuayllabambaOficial Correo: secretariageneral@gadguayllabamba.com.ec
Número de empleados	13
Fecha inicio de actividades	29 de mayo de 1861

Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

3.1.4. Localización

En la siguiente tabla se puede observar la localización exacta del GAD Parroquial de Guayllabamba:

Tabla 7

Localización del GAD Parroquial de Guayllabamba

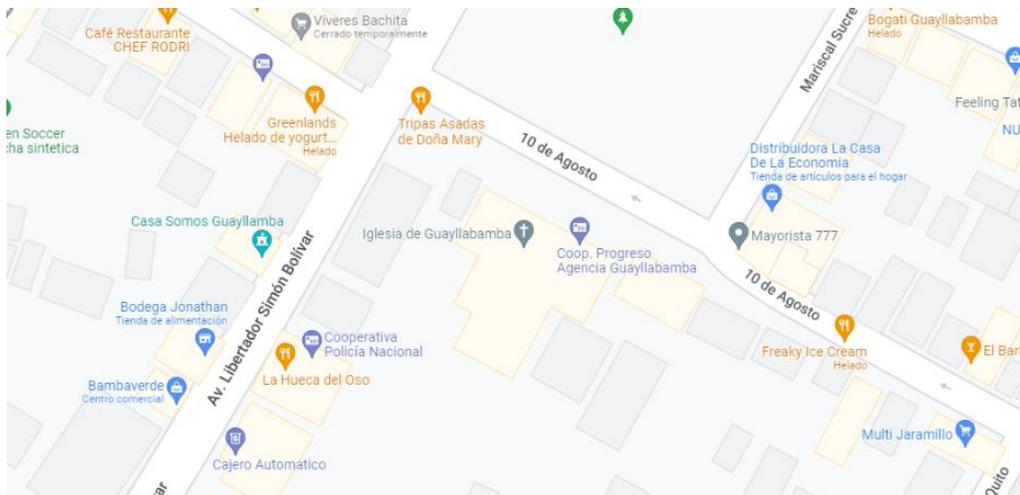
LOCALIZACIÓN	
País	Ecuador
Provincia	Pichincha
Ciudad	Quito
Parroquia	Guayllabamba
Dirección	Av. Simón Bolívar y 10 de agosto - Frente al Parque Central

Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

A continuación, en la siguiente imagen se puede observar la ubicación exacta proporcionada por la aplicación de Google Maps en donde se muestra un panorama satelital.

Figura 15

Ubicación exacta de la organización.



Nota. Fuente: (Google Maps, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

3.1.5 Bases legales

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Guayllabamba efectivamente se debe regir a normativas y bases legales impuestas por el COOTAD.

Además, esta organización se trabaja en conjunto con entidades públicas como el Consejo Provincial de Pichincha, Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, entidades privadas y comunidades cercanas.

A continuación, se mencionan las bases legales del GAD Parroquial de Guayllabamba:

- Constitución de la República del Ecuador – vigente desde el 2008
- COOTAD, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización - 2019
- LOTAIP, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información vigente desde el 2004
- PND, Plan Nacional de Desarrollo vigente (2021-2025)

3.1.6 Elementos Orientadores

3.1.6.1 Misión

GAD Parroquial de Guayllabamba Representativo y coordinador, que gestiona programas y proyectos de calidad y calidez para un desarrollo humano sostenible, con equidad y respeto a la biodiversidad y diversidad cultural, con gestión transparente y democrática, que promueve el desarrollo planificado, sustentable y moderno; generando acciones sinérgicas que potencien el desarrollo mancomunado (Guayllabamba, 2020).

3.1.6.1.1 Valoración

Según la valoración de la misión aplicada en el [anexo 1](#) el resultado fue 85%, lo que significa que esta cumple con la mayoría de los criterios establecidos, por ende, la misión está estructurada oportunamente y no necesita un replanteamiento.

3.1.6.2 Visión

Guayllabamba al 2025, eje de integración norte central de Pichincha, hito productivo, cultural y turístico provincial, con ciudadanos emprendedores y felices, parroquia que garantiza una elevada calidad de vida con hombres y mujeres unidos, organizados, solidarios e incluyentes, que viven en un entorno saludable y seguro (Guayllabamba, 2020).

3.1.6.2.1 Valoración

Según la valoración de la visión bajo los criterios establecidos en el [anexo 2](#) se evidencia que esta cumple con la mayoría, por ende, no es necesario un replanteamiento debido a que su resultado fue 88%

3.1.6.3 Principios de la organización

Los principios establecidos dentro de la organización aseguran que el GAD Parroquial de Guayllabamba funcione bajo estándares como: ética, transparencia, participación ciudadana, legitimidad, democracia y justicia cuyos fortalecen la autonomía política mejorando el desempeño de las actividades y mejorando la imagen de la organización, cabe recalcar que la fuerza laboral debe tener el conocimiento junto con la aplicación de estos.

3.1.6.4 Valores Institucionales

Los valores institucionales del GAD Parroquial de Guayllabamba están determinados y establecidos en base a los ejes prioritarios planteados junto con los objetivos estratégicos correspondientes haciendo que la organización tenga una esencia e identidad competitiva (Guayllabamba, 2020).

A continuación, la siguiente figura se puede observar los valores institucionales del GAD Parroquial de Guayllabamba:

Figura 16

Valores Institucionales del GAD PR Guayllabamba

VALORES	Ética: mantener un comportamiento adecuado y honesto frente a los usuarios de la parroquia y como organización en los aspectos internos.
	Honestidad: compromiso de manejar los recursos de manera responsable y transparente.
	Solidaridad: apoyo frente situaciones difíciles incluyendo a la inclusión de las partes interesadas por un objetivo en común.
	Transparencia: disposición de informar sobre la situación actual de la parroquia, así como también las decisiones que se toman y por quiénes son tomadas internamente.
	Respeto: comprensión y aceptación de la condición de las personas como seres humanos con derechos.
	Justicia: cada uno de los usuarios dispone de lo que le corresponde según las necesidades y los derechos que le asisten

Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2020), Elaborado por: Daniela Puentestar

3.1.6.5 Objetivos estratégicos y políticas

En el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial vigente desde el año 2019 de la organización se encuentran las políticas y objetivos estratégicos (OE) determinados tomando en cuenta las necesidades la parroquia.

Estos objetivos y políticas se encuentran en el [anexo 3](#) describimos uno por uno para una mayor comprensión.

3.2 ANÁLISIS AMBIENTAL INTERNO

3.2.1 Factor Organizacional

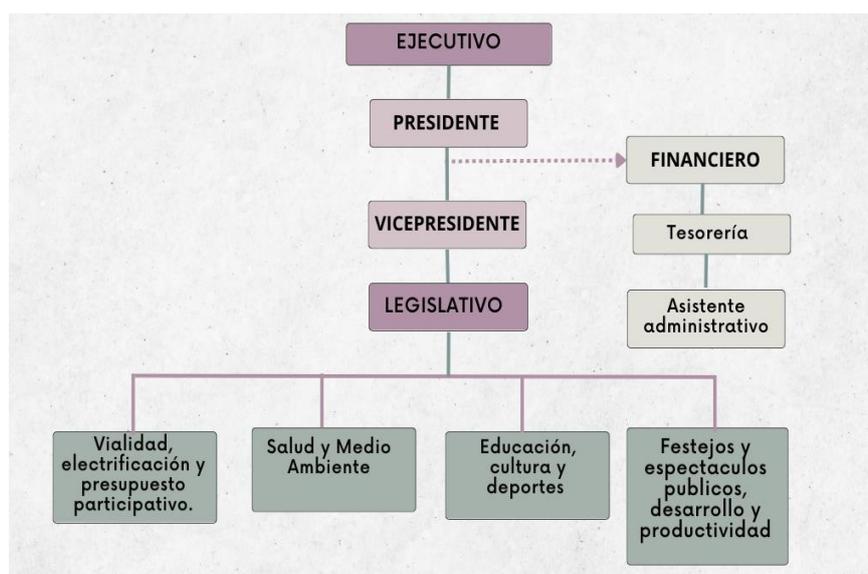
El GAD Parroquial de Guayllabamba está integrados por miembros elegidos por los habitantes de la parroquia; donde el presidente es el que tiene mayor cantidad de votos, de acuerdo con las leyes las cuales rigen las elecciones, y el vicepresidente recibió la segunda mayor cantidad de votos (Guayllabamba, 2020)

3.2.1.1 Estructura Organizacional

El GAD Parroquia Guayllabamba está compuesto por tres funciones: ejecutiva en el cual se encuentra el presidente y vicepresidente, financiera el cual compuesta por la tesorería junto con el asesor administrativo, y en el último nivel corresponde a la función legislativa integrada por la vialidad, electrificación y presupuesto participativo, salud y medio ambiente, educación, cultura y deportes, festejos y espectáculos públicos, desarrollo y productividad (Guayllabamba, 2020). A continuación, en la figura se puede observar el organigrama estructural actual con el que el GAD Parroquial de Guayllabamba desempeña sus funciones:

Figura 17

Organigrama Estructural del GAD Parroquial de Guayllabamba



Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2020), Elaborado por: Daniela Puentestar

3.2.1.2 Funciones de las autoridades principales del GAD Parroquial de Guayllabamba

Las funciones correspondientes a las autoridades de la organización están dispuestas según la primera sección de naturaleza jurídica, sede y funciones en el Art. 64 al Art 71 en el COOTAD vigente desde el año 2019. En el [anexo 4](#) se puede observar las funciones de las autoridades atribuidas junto con los artículos en los que se menciona.

3.2.2 Factor Servicios

La organización es la encargada de planificar tanto el desarrollo como el ordenamiento regional de la parroquia junto con los cantones y el gobierno provincial de Pichincha, lo cual requiere de una planificación del equipamiento parroquial, infraestructura física y carreteras, con el fin de apoyar y fomentar las actividades comunitarias que contribuyan al crecimiento económico de la parroquia (Guayllabamba, 2020).

Según el (Código Orgánico de Organización Territorial, 2019) en el Art. 64 del COOTAD menciona las funciones y servicios de los GAD Parroquiales, por ende, en la siguiente tabla se detallan:

Tabla 8

Principales servicios del GAD Parroquial de Guayllabamba

FUNCIONES Y SERVICIOS DEL GAD PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA	
	Incentivar el desarrollo rentable de la jurisdicción territorial de la parroquia con el fin de asegurar el buen vivir por medio de políticas públicas parroquiales, dentro de los límites de su autoridad que le corresponde.
	Desde su potestad legal y constitucional, promover políticas que aporten con el avance, construcción y fortalecimiento de la equidad y la inclusión territorial.
	Ejecutar el sistema de participación.
	Proponer un plan de desarrollo parroquial rural, junto con las políticas públicas y territoriales, y luego monitorear continuamente el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Fortalecer la inversión económica en aspectos como: agricultura, ganadería, artesanía y turismo junto con los demás entes sociales.

Comunicar el papel que juegan los integrantes de la economía popular y solidaria en la entrega de bienes y servicios públicos.

Promover las culturas locales, las artes, los deportes y las actividades de ocio en la parroquia.

Disponer de los servicios de financiación pública que estén designados o descentralizados, respetando las disposiciones constitucionales y continuidad.

Según los parámetros pertinentes, promover diversos sistemas de protección integral para los grupos de atención.

Regularizar la colaboración de los moradores de las comunidades de parroquia en la participación social para la ejecución de obras de interés pertinente.

Nota. Fuente: (COOTAD, 2019), Elaborado por: Daniela Puentestar

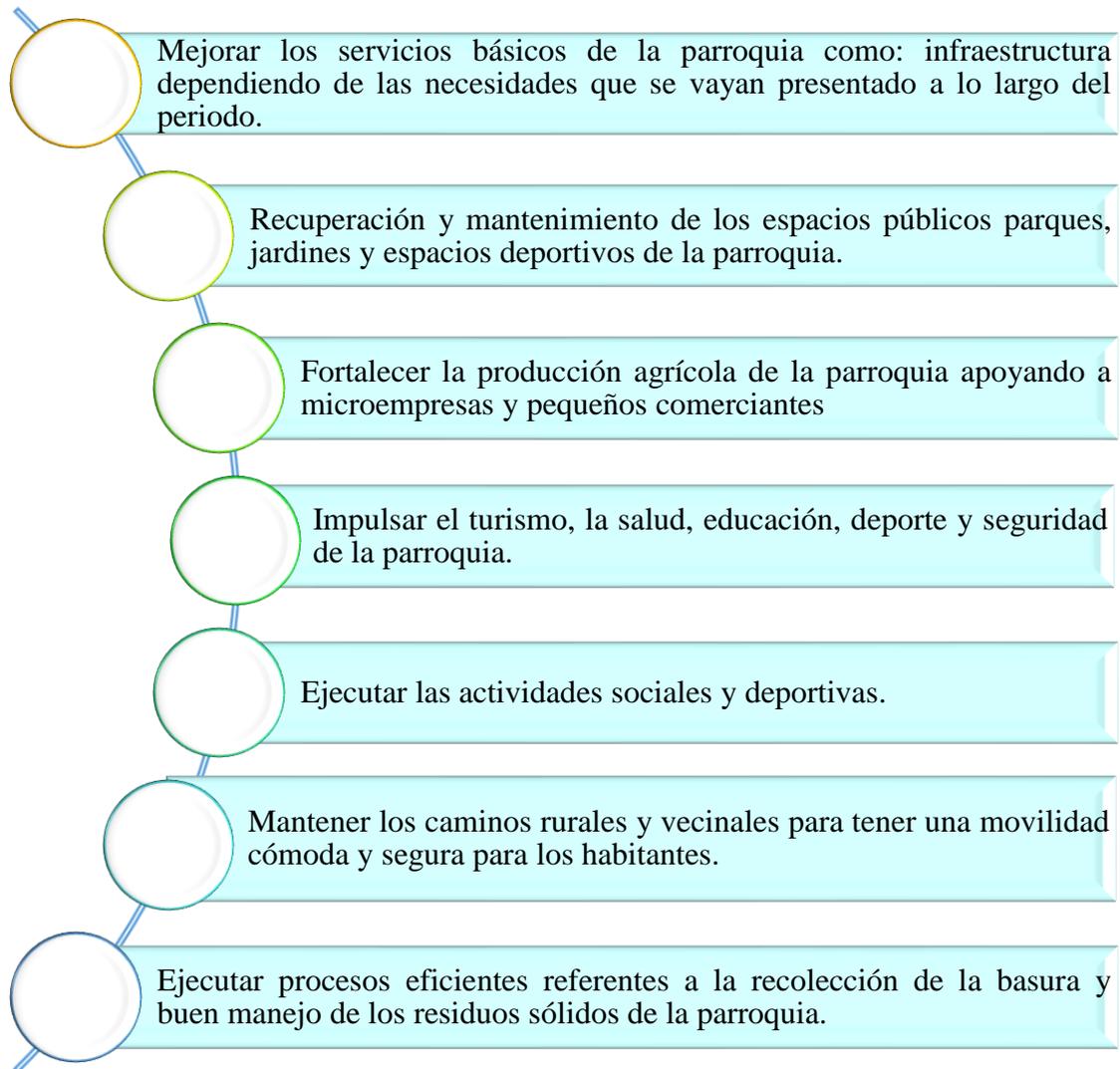
3.2.2.1 Compromisos de la organización

Para la organización es sustancial tener claro los compromisos a los que se rigen al momento de desempeñar sus funciones entre sus miembros para el servicio.

A continuación, en la siguiente figura se puede identificar los compromisos que tiene establecido el GAD Parroquial de Guayllabamba para la ejecución de las actividades.

Figura 18

Compromisos del GAD Parroquial de Guayllabamba



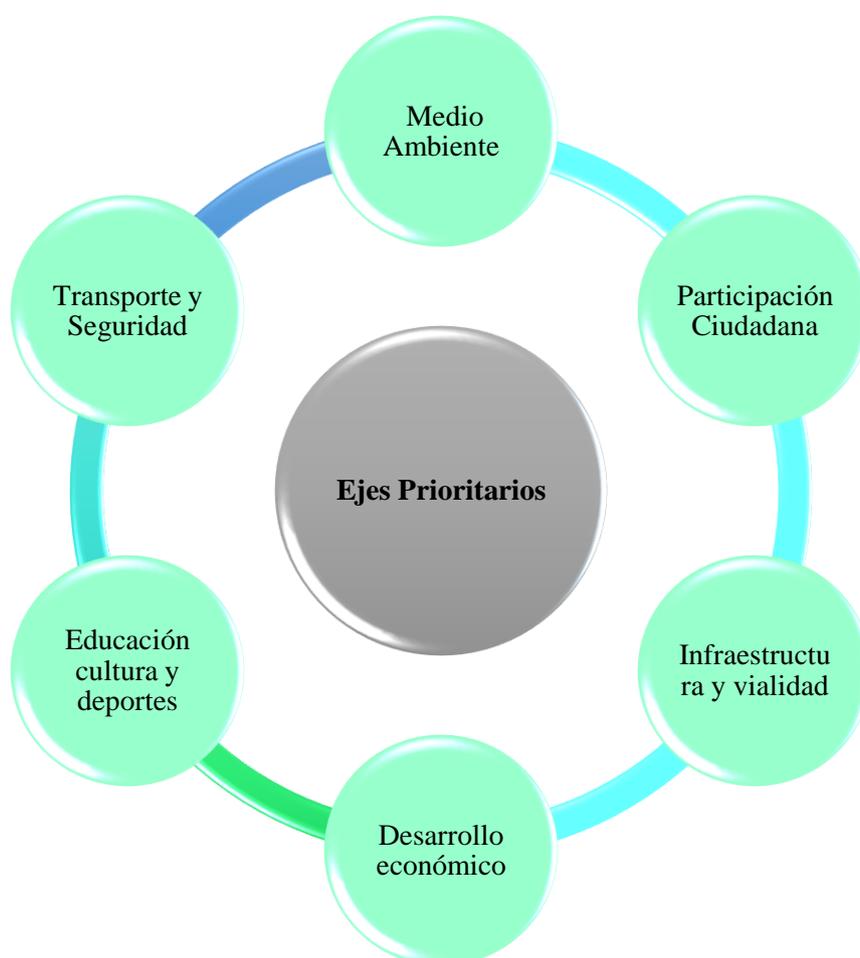
Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2020), Elaborado por: Daniela Puentestar

3.2.2.2 Ejes prioritarios

El plan de trabajo del GAD Parroquial de Guayllabamba está diseñado según la ejecución de sus metas, programas e iniciativas que fortalecen participativa y solidariamente a la parroquia. A continuación, en la siguiente figura se puede observar los ejes prioritarios para realizar sus funciones:

Figura 19

Ejes prioritarios



Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2020), Elaborado por: Daniela Puentestar

Este factor se considera una **fortaleza** para la organización ya que al tener una estructura organizacional definida facilita la toma de decisiones y asignación de actividades en los procesos para la ejecución de los programas y proyectos generando buena comunicación

tanto interna como externa. Además, los miembros de la organización conocen su papel a desarrollar para cumplir los objetivos productiva y eficientemente.

3.2.3 Factor Talento Humano

La organización y su funcionamiento está desarrollado a través de personal distribuido en las diferentes áreas las cuales interactúan entre sí para el cumplimiento de las actividades otorgadas. A continuación, en la siguiente tabla se puede observar la formación académica y edades; características que influyen en el desempeño del talento humano:

Tabla 9

Talento Humano del GAD PR Guayllabamba

CARGO	NOMBRE	GÉNERO	FORMACIÓN ACADÉMICA	EDADES
Presidente	Raúl Gordón	Masculino	Cuarto Nivel	49
Vicepresidente	Loren Narváez	Femenino	Tercer Nivel	41
Vocal	Luis Guaytarilla	Masculino	Tercer Nivel	43
Vocal	Vannesa Vizcaino	Femenino	Tercer Nivel	47
Vocal	Gustavo Benalcázar	Masculino	Tercer Nivel	38
Secretaria	Karen Guaytarilla	Femenino	Tercer Nivel	30
Tesorero	Marco Rivera	Masculino	Tercer Nivel	29
Jefe de operarios	Rodrigo Encalada	Masculino	Tercer Nivel	34
Asesor Jurídico	Luis García	Masculino	Cuarto Nivel	39
Contador	Mauricio Rovalino	Masculino	Tercer Nivel	32

Chofer	German Mosquera	Masculino	Primer Nivel	43
Asesor técnico	Patricio Carlosama	Masculino	Segundo Nivel	42
Técnico	Hugo Endara	Masculino	Tercer Nivel	42

Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

Además, el GAD Parroquial de Guayllabamba apoya a estudiantes de nivel superior involucrándolos en el campo laboral en las instalaciones con el fin de reforzar su aprendizaje por medio de la práctica por medio de un programa de pasantías.

Los estudiantes se ubican en las diferentes áreas de la organización dependiendo de la carrera que estén cursando por un tiempo estimado de seis meses. A continuación, en la siguiente tabla se puede observar las características del personal de apoyo:

Tabla 10

Personal de Apoyo

PERSONAL DE APOYO			
Cargo	Formación Académica	Edad	Área Asignada
Pasante 1	Tercer Nivel	24	Área administrativa, financiera y contable
Pasante 2	Tercer Nivel	23	Área administrativa, financiera y contable

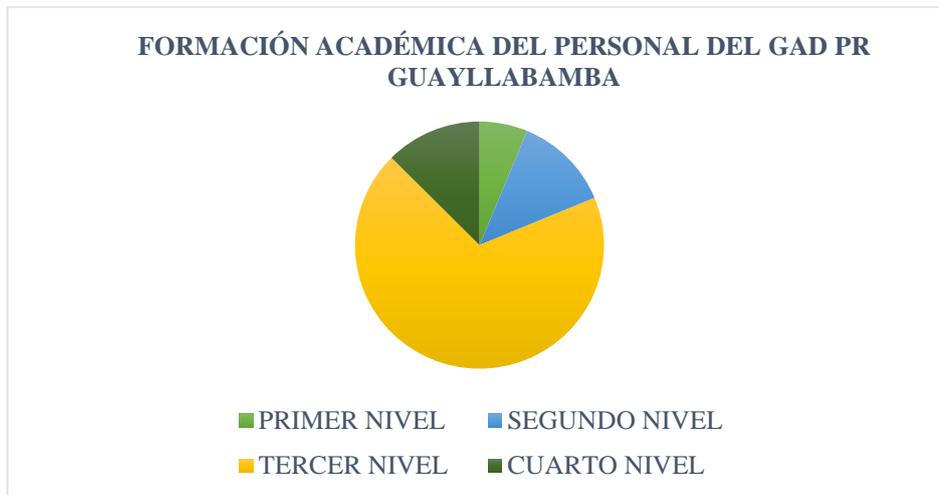
Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

3.2.3.1 Análisis de la formación académica del personal del GAD Parroquial de Guayllabamba

Como se puede observar en la siguiente figura la mayoría de formación académica del personal de la organización es de tercer nivel por lo que es la adecuada para el correcto cumplimiento de las actividades establecidas según sus capacidades por lo que se considera una oportunidad.

Figura 20

Formación Académica del personal del GAD Parroquial de Guayllabamba



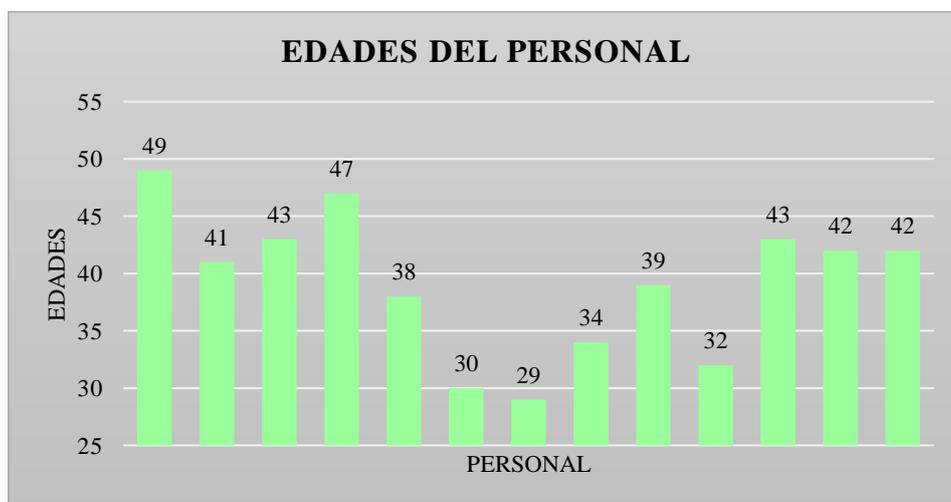
Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

3.2.3.2 Análisis de la edad del personal del GAD Parroquial de Guayllabamba

Como se puede observar en la siguiente figura este factor se considera una oportunidad ya que el personal se encuentra en un intervalo de 25 a 49 años, por lo que según lo dispuesto en la ley de seguridad social actualizada en el año 2022 en el Art.33 indica que el personal a los 60 años se jubila para no comprometer su salud.

Figura 21

Edades del personal que labora en el GAD Parroquial de Guayllabamba



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

En la figura anterior se evidencia que este factor es una oportunidad ya que el personal del está entre intervalo de 25 a 49 años, por lo que cumple con lo dispuesto en la ley reformativa a la ley de seguridad social manteniendo la salud en buen estado del personal.

3.2.4 Factor Infraestructura

El GAD Parroquial de Guayllabamba cuenta con una planta de 470 metros cuadrados la cual está dividida según las cinco áreas de trabajo existentes: presidencial, financiera, administrativa y servicios. Además, cuenta con una sala de reuniones. A continuación, se describen las áreas de la organización en la siguiente tabla:

Tabla 11

Descripción de las áreas del GAD Parroquial de Guayllabamba

ÁREAS DEL GAD PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA	PRESIDENCIAL
	Se encuentra el presidente y junto a él se encuentra el asesor presidencial y secretaria como personal de apoyo para las actividades
	VICEPRESIDENCIAL
	Se encuentra del vicepresidente encargado de la vialidad y mantenimiento de la parroquia junto con la ejecución de proyectos.
	ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y CONTABLE
	Se encuentra el personal contable y financiero con su respectivo asesor, situada junto a la sala de reuniones
	RECURSOS HUMANOS
	En la cual se establece el perfil necesario para algún tipo de contratación, formación del personal, gestión laboral y nóminas, gestión de fallas y sanciones, así como el aseguramiento de un buen ambiente laboral.
	REUNIONES
	En esta área es de socialización de proyectos, avances y todo lo referente a la comunicación interna y externa. También se recibe a líderes comunitarios, o representantes de otras entidades.

Nota. Fuente: (El GAD Parroquial de Guayllabamba, 2020), Elaborado por: Daniela Puentestar

Conjuntamente, en la siguiente figura se puede observar las distintas áreas que tiene el GAD Parroquial de Guayllabamba en las que se realiza las actividades cotidianas con su respectiva descripción:

Figura 22

Infraestructura del GAD Parroquial de Guayllabamba



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

Según lo antes mencionado este factor es una **fortaleza** debido a que los espacios son amplios y adaptables, con sus oportunas distancias para cada área lo que contribuye a un buen ambiente laboral y seguridad de los trabajadores al momento de realizar sus funciones y actividades.

3.2.5 Factor Tecnológico

El GAD Parroquial de Guayllabamba cuenta con acceso a redes de internet de banda ancha en todas las áreas de trabajo, con el fin de agilizar los canales de comunicación con los proveedores y mantener la información actualizada con todas las demás entidades públicas del Estado.

Además, la organización cuenta con un sistema informático que agiliza las actividades administrativas. Añadiendo a los anterior, cuenta con varios aparatos tecnológicos como: lo computadoras de escritorio y portátiles, impresoras, cámaras, equipos de amplificación y sonido. Así como también de redes sociales que permiten acercarse a la comunidad.

Este factor es importante en la actualidad debido a que al estar digitalizando todo en el GAD Parroquial de Guayllabamba, evidenciando que es una **fortaleza** al contar con tecnología como la antes mencionada para difundir la información de las actividades, proyectos y obras que realiza la institución, así como para desarrollar sus actividades con comodidad, de igual manera los equipos de amplificación y sonido en programas o desfiles que se organizan usualmente.

3.2.6 Factor Económico

El Estado aporta con el 10% de los ingresos no permanentes y con el 21% de permanentes de asignación presupuestaria general según el artículo 192 del COOTAD. Lo que da como resultado \$189,212,048.76 de participación total para el año 2022.

Sin embargo, debido a que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Guayllabamba, es imposible determinar la asignación exacta porque está bajo el control del departamento financiero, el cual asigna presupuesto a cada departamento para ejecutar las diversas actividades, programas y proyectos según así lo necesiten. A continuación, el monto de la asignación para cada nivel de gobierno se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 12

Asignación total para los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Nivel	Presupuesto asignado
Provinciales (27%)	851.454.219,40\$
Municipales (67%)	2.112.867.877,77\$
Parroquias rurales (6%)	189.212.048,76\$
Asignación total	3.153.534.145,92\$

Nota. Fuente: (Ministerio de Finanzas del Ecuador, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

Además, el GAD Parroquial de Guayllabamba al finalizar el periodo fiscal tiene la obligación de informar a los usuarios los programas y proyectos cumplidos con su respectiva asignación presupuestaria, donde el área administrativa es la encargada de organizar todo lo relacionado al manejo de los fondos públicos los cuales se defienden y se responsabilizan del uso de los recursos puestos a su disposición en un año estatal.

Este factor es importante debido a que parte de la ejecución de sus obras y proyectos, necesita una correcta distribución del recurso económico, sin embargo, al ser un presupuesto limitados es una **debilidad** ya que se quisiera ejecutar más proyectos, pero algunos son muy costosos y no es posible implementarlos.

3.3. ANÁLISIS AMBIENTAL EXTERNO

3.3.1 Factor Político Legal

3.3.1.1. Normativa legal

Todas las instituciones del sector público deben regirse a políticas que orienten la estructura organizacional con el fin cumplir con los requisitos fundamentales.

A continuación, se presentan las regulaciones según las leyes y normativas a las que se rige el GAD Parroquial de Guayllabamba en la siguiente figura:

Figura 23

Normativa Legal GAD Parroquial de Guayllabamba



Nota: Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2020), Elaborado por: Daniela Puentestar

Entonces, para el GAD Parroquial de Guayllabamba este factor es una **oportunidad** que se la debe desarrollar con responsabilidad al regirse a las leyes asignadas como organización, de igual manera acatar las competencias que en base a estas se debe desarrollar y alinear sus proyectos estratégicos con el fin de satisfacer la necesidad de la parroquia.

3.3.2 Factor Económico

La organización toma en cuenta en varios indicadores externos a nivel nacional que se utilizan para medir el desempeño de las actividades económicas los cuales se destaca por su trascendencia y capacidad en la actividad económica.

A nivel nacional el Banco Central del Ecuador es el organismo encargado de implementar este tipo de indicadores. A continuación, en la siguiente tabla se detalla los indicadores económicos de Ecuador que influyen en la organización es el siguiente:

Tabla 13

Indicadores económicos del Banco Central

Indicadores económicos	Detalle	Influencia
Producto Interno Bruto	Según cifras del Banco Central del Ecuador tomando en el año 2019 se ha incrementado 3,2% el PIB.	Cuando se incrementa el PIB las actividades productivas en el país igualmente, pero con un valor añadido alto.
Tasa inflación anual	En el año 2021 se presentó una inflación de 1,94% y en el año 2022 un 3,75% de inflación.	Cuando la inflación aumenta conjuntamente el costo de las adquisiciones y compras públicas, por tanto, la rentabilidad baja, por ello se debe hacer un análisis de precios previo y un ajuste a la realidad económica nacional.
Tasa de interés activa	Con un 8,09% en diciembre de 2019 y se estima que aumentaría a 8,45 % en septiembre de 2022. Además, también aumenta un 0,36 % desde agosto de 2022.	Esta tasa de interés activa representa el costo del dinero en el tiempo por lo que tiende a variar dependiendo a las condiciones y el segmento comercial existente.

<p>Barril petróleo</p>	<p>Las ventas de petróleo crudo cayeron 1,6%, pero la industria del camarón experimentó un aumento de 22% en las ventas.</p>	<p>Al ser una fuente principal en el mundo, afecta directamente la estabilidad económica del país. Entonces al disminuir este factor limita el desarrollo de las actividades internas por falta de recursos.</p>
<p>Riesgo País</p>	<p>El punto más alto desde que ocurrió la pandemia fue 1.841 el miércoles 12 de octubre de 2022.</p>	<p>Al incrementarse este indicador el Gobierno Nacional tendrá que enfocarse en cumplir la deuda externa y en consecuencia será segundo plano el presupuesto asignado para las organizaciones públicas.</p>

Nota. Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

Este factor es considerado una **amenaza** debido a que por medio de las estadísticas descritas en la tabla anterior se evidencia que la situación del Ecuador es compleja ya sea por las paralizaciones que han ocurrido en los últimos años es un gran reto poder estabilizar de golpe las actividades económicas para que no aumente la crisis económica, ni limite la inversión con mercados internacionales disminuyendo la calidad de vida de las personas.

3.3.3 Factor Social

El Distrito Metropolitano de Quito junto con el Ministerio de Transporte y Obras Públicas, la organización cuenta con varios beneficios, entre ellos la construcción de la nueva vía que conduce al aeropuerto de Tababela y la remodelación de la vía de acceso a la parroquia con el propósito de mantener una calidad de servicio.

A continuación, en la siguiente tabla se puede observar los indicadores sociales que intervienen en la organización:

Tabla 14*Indicadores sociales*

Indicadores sociales	Descripción	Influencia
Crecimiento poblacional	Según el INEC, en la parroquia se experimentó un crecimiento poblacional de 3,14 % entre los años 2001 y 2010, además, se prevé que para el año 2025 habrá 21,821 habitantes, por ende, se experimenta un aumento para el año 2030 a 23494 habitantes.	Al momento de planificar proyectos y programas se debe desarrollar estrategias que apoyen la atención de las necesidades de la comunidad y garanticen el desarrollo sostenible en el largo plazo.
Seguridad ciudadana	La parroquia cuenta con una Unidad de Policía Comunitaria que tiene la capacidad de unas 16.213 personas estimadas, según estableció el Ministerio del Interior.	Afecta la capacidad en el cumplimiento con los objetivos y metas establecidas por parte de la organización.
Población económicamente activa (PEA)	En el Censo de Población y Vivienda del 2010 se registraron 7.629 habitantes miembros que representa un 47% de la población que se emplearon 2.534 personas, y el 32,2 % de la PEA de las cuatro primeras ocupaciones.	La organización debe monitorear este factor dentro de la parroquia y, en base a esto, tomar acciones que estén encaminadas a mejorar la calidad de vida y productividad.

Salud	Los usuarios de la parroquia tienen acceso a un centro de salud tipo A. El cual brinda servicios relacionados con: atención médica, odontología y enfermería con capacidad de 2000 y 10 000 personas a la vez.	La organización establecer estrategias que aseguren que toda la parroquia se reciba atención médica por medio de la ejecución de proyectos y programas.
Desempleo	En el censo del año 2010 y con la encuesta ENEMDU del año 2016, se determinó que la tasa de desempleo en la parroquia representa un 3 % con relación a la PEA.	Cuando el desempleo aumenta este impacto los proyectos y programas que se enfocan los servicios sociales la organización.
Desempleo Juvenil	Según la encuesta ENEMDU del año 2016, la representa la tasa de desempleo juvenil con un 7,41% es decir, aproximadamente 351 jóvenes se encuentran desempleados.	La organización debe establecer estrategias que aporten en la disminución del desempleo juvenil por medio del apoyo a los emprendimientos pequeños.
Educación	La parroquia de cuenta con 11 instituciones educativas que van desde la educación primaria hasta la secundaria, en las cuales trabajan 244 docentes y 5.204 alumnos.	La organización debe asegurarse que en la parroquia todos tengan acceso a la educación y si no debe tomar medidas estratégicas.

Nota. Fuente: (PDOT, 2019), Elaborado por: Daniela Puentestar

Este factor es importante a tomar en cuenta ya que permite que la organización tenga una visión general de las necesidades de la sociedad en la parroquia, por ende, tiene influencia

alta en la toma de decisiones y gestión de proyectos, por lo que se considera como una **oportunidad** para el GAD Parroquial de Guayllabamba respecto a comprometerse con la sociedad, ya sea por medio de proyectos socioculturales que impulsen y mejoren el desarrollo social actual de la parroquia.

3.3.5 Factor Tecnológico

La situación actual del Ecuador en cuanto a la tecnología es limitada debido a la falta de oportunidades para adquirir y utilizar nuevas tecnologías productivas (Enriquez, 2020).

En relación con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), se caracteriza por implementar políticas públicas que certifiquen el acceso a las nuevas tecnologías de información y de comunicación denominadas como “TIC” aportando en la transparencia de las actividades y proyectos en ejecución del GAD Parroquial de Guayllabamba.

Entonces, la influencia de este factor radica en que el desarrollo avanzado de la tecnología permite que más usuarios internos y externos de la parroquia obtengan acceso a información y comunicación tanto segura como confiable. Así como el desempeño de los procesos se optimicen.

Este factor es una **oportunidad** para la organización debido a que con los nuevos avances tecnológico y oportunidades de accesibilidad a la información agiliza diversos aspectos la dirección gubernamental, así como un reto al adaptarse a este mundo dinámico.

3.3.6 Factor Ecológico Ambiental

En los últimos años, este factor se ha incorporado en la gestión global de las organizaciones en especial en las públicas, debido a la influencia de la opinión pública y con esto la ventaja competitiva. Por ende, es importante asegurar el cumplimiento de los objetivos de las partes interesadas a través de la protección de la naturaleza, el desarrollo sostenible de

los servicios y la necesidad de proyectar una imagen positiva frente a los clientes en este caso los usuarios de la parroquia.

Para el GAD Parroquial de Guayllabamba se considera una **amenaza** ya que se menciona que sí existen ideas de proyectos enfocados al cuidado del medio ambiente, pero por cuestiones de presupuestos o apoyo de los ciudadanos no se han podido implementar, además algunos no tienen una idea concreta de cómo implementar estos proyectos.

3.4 FUERZAS DE PORTER

Para comprender el entorno de la organización y su posición frente a la competencia en la siguiente tabla se puede observar el detalle de las fuerzas de Porter en la organización con su respectivo análisis:

Tabla 15

Fuerzas de Porter del GAD Parroquial de Guayllabamba

FUERZAS DE PORTER	IMPORTANCIA	PERSPECTIVA
Rivalidad entre organizaciones		
Actualmente existen 33 GAD parroquiales en el sector noroeste, y todos ellos trabajan para que la parroquia tenga una mejor calidad de vida y con esto exista un desarrollo de estas. Aprovechando los recursos disponibles.	Alto	Oportunidad
Poder de negociación de los clientes		
El GAD Parroquial de Guayllabamba tiene la ventaja de mantener informada constantemente a los usuarios de la parroquia sobre los programas y proyectos en ejecución y los que se llevarán a cabo. Además, día a día, se identifican nuevas necesidades en base a diversos aspectos.	Medio	Oportunidad

Con frecuencia se programa reuniones con los líderes barriales (30) quienes dan a conocer las diversas necesidades que se presentan en los barrios.

Poder de negociación de los proveedores

Este aspecto no poder ser controlado directamente por la organización, sin embargo, se debe manejar bajo diversos estándares y contratos según sea necesario.

Usualmente con lo que se realiza las negociaciones de los proveedores son con:

Medio

Oportunidad

- Prefectura de Pichincha
- Alcaldía de Quito
- Gobierno Nacional

Amenaza de nuevos competidores y amenaza de organizaciones sustitutas

Es de obligación del GAD Parroquial de Guayllabamba administrar y controlar adecuadamente los procesos servicio al usuario en el tiempo estimado para evitar quejas.

Evitando destituciones de cargos por excesivas quejas.

Alto

Amenaza

Personas consideradas como nuevos competidores:

- Representantes barriales
- Representantes de ligas deportiva
- Representantes de juntas de agua

Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

3.5 ANÁLISIS PESTEL

3.5.1 Criterios de evaluación

Para empezar, se describe en la siguiente tabla los criterios de evaluación para análisis PESTEL. Hay que mencionar que los factores se evalúan en base al impacto, posibilidad de que suceda y de acuerdo con el resultado se obtiene la importancia basada en la multiplicación de estos.

Tabla 16

Criterios de Evaluación para el Análisis PESTEL

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
Impacto probable (IP)	
Valor	Interpretación
10-39	Bajo
40-59	Medio
60-89	Alto
90-100	Muy Alto
Posibilidad que suceda(P)	
0	Bajo
0,5	Medio
0,8	Alto
1	Muy alto
Importancia (I)	
0-45	Bajo
46-85	Medio
86-100	Alto

Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

A continuación, en la siguiente tabla se muestra el análisis PESTEL aplicado con la respectiva calificación de los criterios de cada factor según la tabla anterior.

Tabla 17*Análisis PESTEL del GAD Parroquial de Guayllabamba*

FACTORES	IP	P	I	
POLÍTICOS				
Presencia de varias auditorías de intervención pública.	70	0,8	56	Oportunidad
Adaptación de las comunidades a los planes de desarrollo integral y de arreglos territoriales.	85	0,8	68	Oportunidad
Necesidad de implementación de proyectos que refuercen la política institucional.	90	0,8	72	Oportunidad
Presencia de inestabilidad política y gubernamental.	85	0,8	68	Amenaza
Presencia de nuevas políticas nacionales.	85	0,8	68	Oportunidad
Total	83	0,8	66,4	
ECONÓMICOS				
Presupuesto asignado limitado para la ejecución de programas de asistencia social.	85	0,5	42,5	Amenaza
Incrementación de la deuda nacional.	75	0,8	60	Amenaza
Incremento de la inflación del PIB.	75	0,8	60	Amenaza
Aumento de la tasa de desempleo.	80	0,8	64	Amenaza
Presencia excesiva de migrantes en la parroquia.	70	0,8	56	Amenaza
Incremento del riesgo del país.	70	0,8	56	Amenaza
Total	75,8	0,75	55,7	
SOCIALES				
Necesidad del rescate de las costumbres, creencias, valores y tradiciones de la parroquia.	85	0,5	42,5	Oportunidad

Inseguridad ciudadana creciente significativamente.	75	0,8	60	Amenaza
Mantenimiento de la ideología y patrimonio parroquial.	75	0,8	60	Oportunidad
Incremento de la tasa de desempleo.	75	0,8	60	Amenaza
Falta de insumos médicos y de seguridad.	75	0,8	60	Amenaza
Poco acceso a la educación a niños y adolescentes de la parroquia.	75	0,8	60	Amenaza

Total	76,66	0,75	57,8	
--------------	--------------	-------------	-------------	--

TECNOLÓGICOS

Presencia de avances científicos y tecnológicos a favor de la parroquia hacia los programas y proyectos.	60	0,5	30	Oportunidad
Necesidad de investigación y desarrollo constante.	75	0,5	37,5	Oportunidad
Los costos tecnológicos son elevados.	75	0,8	60	Amenaza

Total	70	0,6	42,5	
--------------	-----------	------------	-------------	--

EOLÓGICOS

Escaso compromiso ecológico de los habitantes de la parroquia.	55	0,5	27,5	Amenaza
Modificaciones de los requisitos y necesidades ambientales.	60	0,8	48	Oportunidad
Consumismo bajo de productos orgánicos, saludables y naturales que no afecten al medio ambiente.	55	0,8	44	Amenaza
Falta de hábitos de reducir, reutilizar, reciclar de los habitantes de la parroquia.	45	0,5	22,5	Amenaza
Cultura ambiental no muy significativa.	45	0,5	22,5	Amenaza

Total	52	0,7	33,9	
--------------	-----------	------------	-------------	--

LEGALES				
Legislación nacional vigente.	90	0,8	72	Oportunidad
Regulaciones y leyes locales vigentes.	65	0,8	52	Oportunidad
Avisos municipales obligatorios.	75	0,8	60	Oportunidad
Decretos y acciones nacionales establecidos.	80	0,5	40	Oportunidad
Convenios y registros locales vigentes.	70	0,8	56	Oportunidad
Total	76	0,74	56	

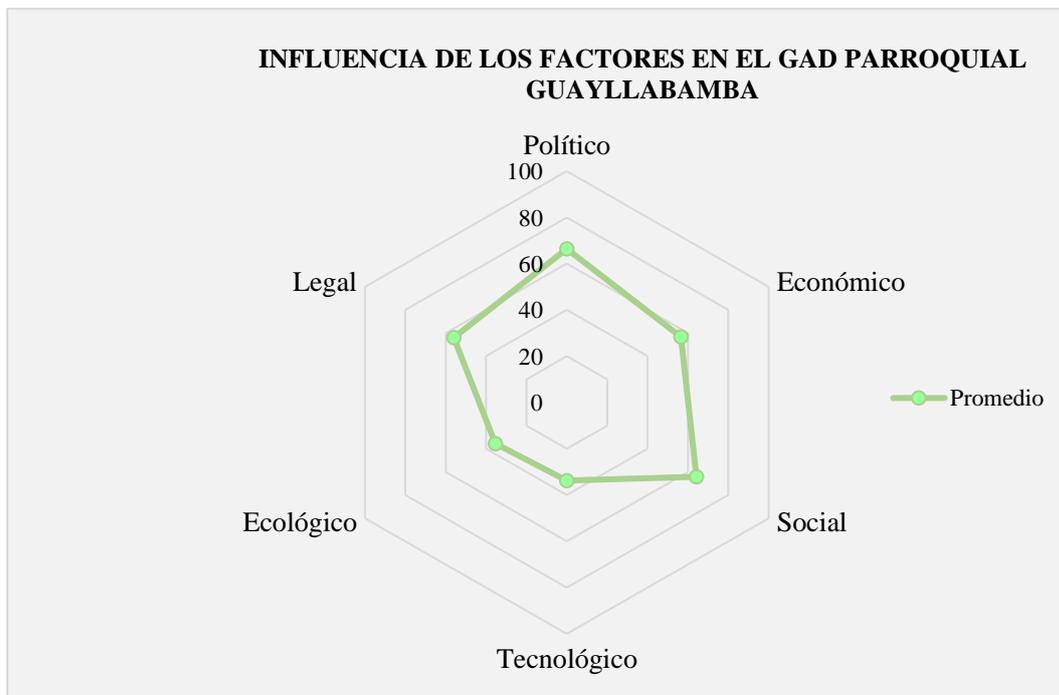
Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

3.5.2 Resultado

En el siguiente gráfico radial se puede identificar los factores de mayor influencia en ella ejecución de las actividades del GAD Parroquial de Guayllabamba una vez aplicado el análisis PESTEL.

Figura 24

Influencias del Entorno



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

3.5.3 Análisis de las influencias en el entorno

En la figura anterior se muestra un gráfico radial acerca de la distribución e impacto de cada factor analizado en GAD Parroquial de Guayllabamba, en el cual se evidencia que los de mayor impacto son los sociales, económicos, políticos y legales y los de influencia baja son los ecológicos y tecnológicos.

3.6 ANÁLISIS FODA

A continuación, en la siguiente la tabla se puede observar los factores internos y externos que influyen en el GAD Parroquial de Guayllabamba, para su respectivo análisis de los aspectos tanto positivos como negativos.

Tabla 18

Análisis FODA en el GAD Parroquial de Guayllabamba

ANÁLISIS INTERNO			
FORTALEZAS	DEBILIDADES		
1	Tiene el respectivo PDOT actualizado y documentado para su ejecución.	1	Falta de control en la gestión interna de la calidad de los servicios que se ofrece.
2	Las instalaciones son adecuadas a las necesidades la organización junto con equipos funcionales para el desarrollo de las actividades internas.	2	Los cursos de actualización y capacitación para el personal interno son inexistentes.
3	Las actividades se coordinan y determinan fijando plazos de finalización.	3	Los mecanismos de mejora de la calidad del servicio son ambiguos.
4	Las autoridades están dispuestas a realizar cambios	4	No cuentan con un plan de capacitaciones en base a actividades, las

5	para mejorar los servicios ofrecidos a los usuarios. Trabajan en conjunto con unidades, empresas y asociaciones locales en beneficio de las comunidades.	5	responsabilidades y funciones del personal. Las propuestas de nuevos planes y proyectos no están alineadas en beneficio al medio ambiente.
---	---	---	---

ANÁLISIS EXTERNO

OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
1	Trabajan en conjunto con líderes comunitarios y sustento de instituciones del Estado.	1	Cuenta con baja designación presupuestaria por parte del Estado por la inestabilidad económica ocasionada por la pandemia.
2	Se desarrolla convenios con instituciones públicas y privadas para ambos beneficios.	2	Elementos, equipos y recursos para precautelar la seguridad ciudadana escasos.
3	En la parroquia existen varios atractivos turísticos y gastronomía perteneciente también de la ruta escondida de Quito.	3	La sequía y erupción de suelo e incidencias forestales es susceptible.
4	Cuentan con respaldo y confianza de los habitantes de la parroquia para la ejecución de las obras.	4	Presentan altos índices de corrupción gubernamental y conmoción política a nivel nacional.
5	Existen diversas actividades económicas productivas y agrícolas en la parroquia.	5	Las competencias de la organización son limitadas.

Nota. (Fuente: GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

3.6.1. ANÁLISIS DEL IMPACTO

3.6.1.1 Criterios de evaluación

Para el respectivo análisis de impacto hay que tomar en cuenta ciertas consideraciones y valoración las cuales se encuentran en la siguiente tabla:

Tabla 19

Criterios de valoración para el análisis de impacto

CRITERIOS PARA EL ANÁLISIS DE IMPACTO DE LA MATRIZ FODA	
Criterios de valoración para las fortalezas y oportunidades	
Valor	Criterio
0	La fortaleza no permite aprovechar en nada la oportunidad.
3	La fortaleza permite aprovechar mínimamente la oportunidad.
5	La fortaleza permite aprovechar medianamente la oportunidad.
7	La fortaleza permite aprovechar al máximo la oportunidad.
Criterios de valoración para las fortalezas y amenazas	
0	La fortaleza no permite enfrentar en nada la amenaza.
3	La fortaleza permite enfrentar mínimamente la amenaza.
5	La fortaleza permite enfrentar medianamente la amenaza.
7	La fortaleza permite enfrentar al máximo la amenaza.
Criterios de valoración para las debilidades y oportunidades	
0	La debilidad me permite aprovechar la oportunidad.
3	La debilidad permite aprovechar medianamente la oportunidad.
5	La fortaleza permite aprovechar mínimamente la oportunidad
7	La debilidad no me permite aprovechar al máximo la oportunidad
Criterios de valoración de las debilidades y amenazas	
0	La debilidad no influye en nada para que se active la amenaza.
3	La debilidad permite medianamente que se active la amenaza.
5	La debilidad permite mínimamente que se active la amenaza.
7	La debilidad permite que se active la amenaza.

Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

3.6.1.2 Matriz de impacto del análisis FODA

En la siguiente figura se encuentra plasmados los resultados del análisis de impacto partiendo de la matriz FODA aplicado en el GAD Parroquial de Guayllabamba bajo los criterios establecidos en la tabla anterior:

Figura 25

Resultados de la Matriz de Impacto del Análisis FODA

		OPORTUNIDADES					AMENAZAS						
		O1	O2	O3	O4	O5	Promedio	A1	A2	A3	A4	A5	Promedio
FORTALEZAS	F1	7	5	3	3	0	3,6	1	1	1	1	1	1,0
	F2	3	3	3	3	0	2,4	1	0	1	1	0	0,6
	F3	3	5	3	0	7	3,6	0	3	3	1	1	1,6
	F4	7	7	3	3	7	5,4	0	0	0	1	1	0,4
	F5	3	3	3	3	7	3,8	5	5	0	0	1	2,2
Promedio		4,6	4,6	3,0	2,4	4,2		1,4	1,8	1,0	0,8	0,8	
DEBILIDADES	D1	7	7	7	7	3	6,2	0	0	3	3	2	1,6
	D2	3	3	3	3	3	3,0	0	5	3	5	0	2,6
	D3	7	7	7	7	7	7,0	5	0	0	3	4	2,4
	D4	3	3	7	5	3	4,2	5	3	0	5	5	3,6
	D5	7	7	3	3	3	4,6	0	0	0	3	0	0,6
Promedio		5,4	5,4	5,4	5,0	3,8		2,0	1,6	1,2	3,8	2,2	

Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

3.6.1.3 Análisis de Resultados de la matriz de impacto del Análisis FODA.

Para la interpretación de los resultados de la matriz de impacto se desarrolló en la siguiente tabla analizando los criterios relevantes en la evaluación anterior:

Tabla 20

Análisis de Impacto de la matriz FODA

Criterios Relevantes	Cód.	Detalle	Análisis
La fortaleza que permite aprovechar la oportunidad.	F4	Las autoridades están dispuestas a realizar cambios para mejorar los servicios ofrecidos a los usuarios.	Este aspecto muestra la actitud responsable por parte de las autoridades de la organización para proveer servicios en la parroquia con la disposición a escuchar las necesidades de los usuarios.
Referente a la fortaleza que me permite afrontar una amenaza	F5	Trabajan en conjunto con unidades, empresas y asociaciones locales en beneficio de las comunidades.	Fomenta la inclusión de proyectos innovadores que impulsen el desarrollo de la comunidad.
La mezcla de las debilidades y oportunidades de mayor puntaje	D2	Los cursos de actualización y capacitación para el personal interno son inexistentes.	Incentiva la ejecución de capacitaciones gratuitas ya sea con modalidad virtual o presencial según las necesidades pertinentes.
Con respecto a la debilidad que menos intervenga para que se active la amenaza	D5	Las propuestas de nuevos planes y proyectos no están alineadas en beneficio al medio ambiente.	Genera consecuencias negativas afectando la calidad de vida de los usuarios y el ecosistema local, además de comprometer la sostenibilidad a largo plazo de la infraestructura y áreas turísticas de la parroquia.

Nota. (Fuente: GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

3.7 ESTRATEGIAS FODA

Por consiguiente, una vez determinado el análisis FODA, el siguiente paso es desarrollar estrategias tanto ofensivas, defensivas, orientación y supervivencia que den solución a las falencias encontradas o aprovechar las oportunidades y fortalezas.

A continuación, en la siguiente tabla se observa las estrategias planteadas que promuevan el desarrollo organizacional en el GAD Parroquial de Guayllabamba.

Tabla 21

Estrategias a partir del análisis FODA para el GAD Parroquial de Guayllabamba

ESTRATEGIAS	
OFEENSIVAS	DEFENSIVAS
F4O4 Organizar actividades inclusivas de educación ambiental a nivel educativo y comunitario.	F3A5 Mantener una fuerza laboral calificada y profesional por medio de programas de capacitación continua.
F5O3 Fortalecer los convenios con las diferentes entidades que mejoren la prestación de servicios sociales y focalizarse en grupos prioritarios.	F1A1 Establecer protocolos referentes a mejorar la prestación de servicios a la sociedad y poner énfasis en los grupos más vulnerables.
F4O2 Mejorar los servicios a los usuarios mediante convenios con instituciones del sector para optimizar estos.	F5A2 Implementar de programas de formación y entrenamiento en tecnología, medios digitales, gestión de procesos y asesoría técnica agropecuaria.

F2O5	Fortalecer y renovar contratos con demás instituciones estratégicas de desarrollo local.	F3A5	Creación de metas y objetivos cada mes con indicadores que permitan medir el desempeño del personal administrativo.
ESTRATEGIAS			
ORIENTACIÓN		SUPERVICENCIA	
D1O1	Establecer un Sistema de Gestión de Calidad que permita a la organización mantener la gestión interna eficaz y eficiente.	D1A1	Instaurar control financiero sobre la ejecución presupuestaria en los proyectos de acuerdo con la normativa vigente.
D2O2	Desarrollo de programas de capacitación en temas relacionados con la planificación estratégica y gestión interna adecuada.	D2A4	Corroborar que los programas de capacitación estén disponibles para todos los miembros de la organización.
D3O2	Establecer contratos con instituciones públicas y privadas para el personal y operacional.	D3A5	Coordinar las capacitaciones tanto para el personal como para la parroquia en educación financiera con BAN ECUADOR para promover actividades de emprendimiento e inversión en la parroquia.
D5O	Gestionar proyectos que beneficien al medio ambiente con el apoyo de líderes comunitarios y agencias gubernamentales.	D5A1	Ejecutar programas y campañas para la sensibilización con el medio ambiente, reciclaje de residuos sólidos, uso del agua, reforestación que permitan mantener limpia la parroquia.

Nota. (Fuente: GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

3.8 EVALUACIÓN INICAL INDEPENDIENTE DEL GAD PR GUAYLLABAMBA

Para diagnosticar la situación actual del GAD Parroquial de Guayllabamba en base a los parámetros proporcionados por la normativa ISO 9001:2015, hace uso de la siguiente lista de verificación en la que se detalla cada requisito de acuerdo con cada capítulo en el [anexo 5](#).

3.8.1 Criterios de evaluación

A continuación, en la siguiente tabla se observa la descripción de los criterios de evaluación cuantitativa y su respectiva ponderación:

Tabla 22

Criterios de evaluación de la Lista de verificación basada en la norma ISO 9001:2015

Criterio	Descripción	Ponderación
Cumple satisfactoriamente	Si la organización establece, aplicar y mantiene el criterio de la norma.	10
Cumple parcialmente	Si la organización establece, aplica, pero se debe adaptar al criterio de la norma.	5
Cumple escasamente	Si la organización establece, no aplica y por ende no mantiene el criterio de la norma.	3
No cumple	Si la organización no establece, no aplica y no mantiene el criterio de la norma	0

Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

3.8.2 Análisis de resultados de la lista de verificación de la Norma ISO 9001:2015

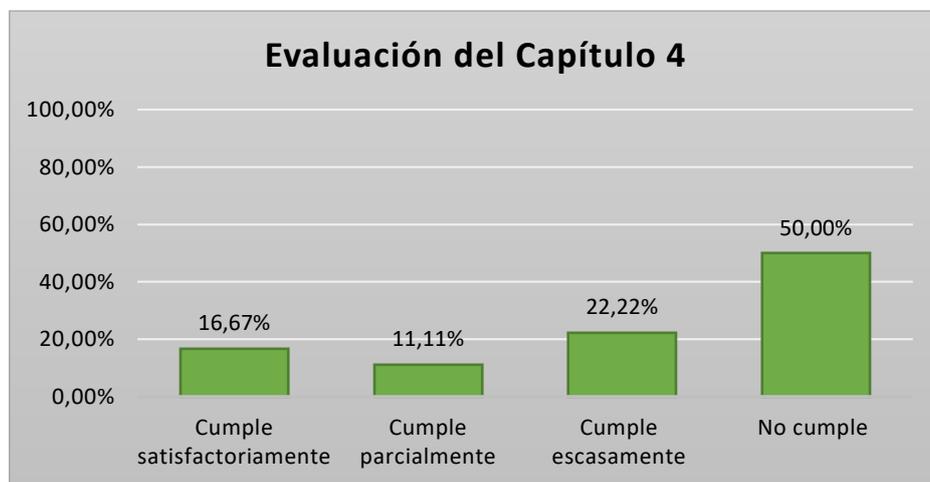
El siguiente análisis de resultados cuenta con los requisitos proporcionados por la Norma ISO 9001:2015 y por medio de gráficos estadísticos se calcula los porcentajes de cumplimientos de los diferentes capítulos con los que cuenta la norma:

➤ **Capítulo 4: Contexto de la Organización**

Como se muestra en la figura 26, el GAD Parroquial de Guayllabamba cumple satisfactoriamente con solo un 16,67% los requisitos del capítulo cuatro en comparación con el 50% del incumplimiento total debido a que la organización no identifica o analiza las partes relevantes dentro de la organización, lo que es un aspecto importante para comprender las necesidades y expectativas con un enfoque a los objetivos estratégicos.

Figura 26

Porcentaje de cumplimiento del apartado 4 de la norma



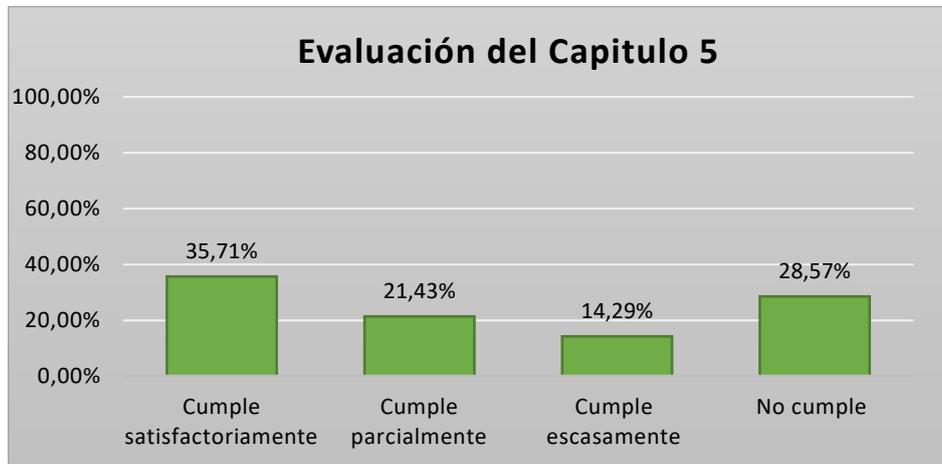
Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

➤ **Capítulo 5: Liderazgo**

Como se puede apreciar en la Figura 27, el GAD Parroquial de Guayllabamba cumple satisfactoriamente con el capítulo 5 de la norma un 35.71% de cumplimiento con los requisitos correspondiente frente al 28.57% de incumplimiento debido al compromiso de los líderes de la organización de facilitar el proceso y enfocarse en la continuidad de mejoras, la organización presenta un documento de respaldo que describe los roles y responsabilidades que están más claramente establecidos pero que necesitan ser socializados dentro de la organización.

Figura 27

Porcentaje de cumplimiento del apartado 5 de la norma



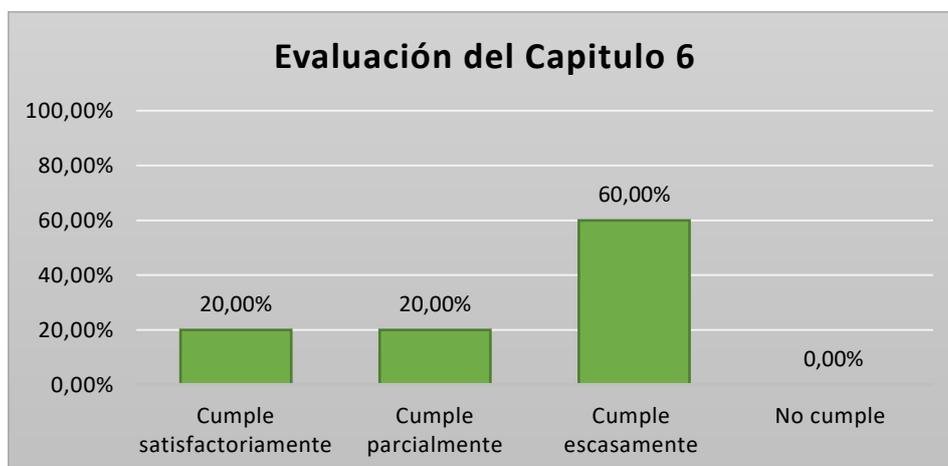
Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

➤ **Capítulo 6: Planificación**

Como se puede observar en la figura 28, GAD Parroquial de Guayllabamba cumple satisfactoriamente con el capítulo 6 de la norma con un 20%, además de un 0% debido a que la organización aborda los riesgos y oportunidades de manera inadecuada, así como la planificación de cambios es empírica.

Figura 28

Porcentaje de cumplimiento del apartado 6 de la norma



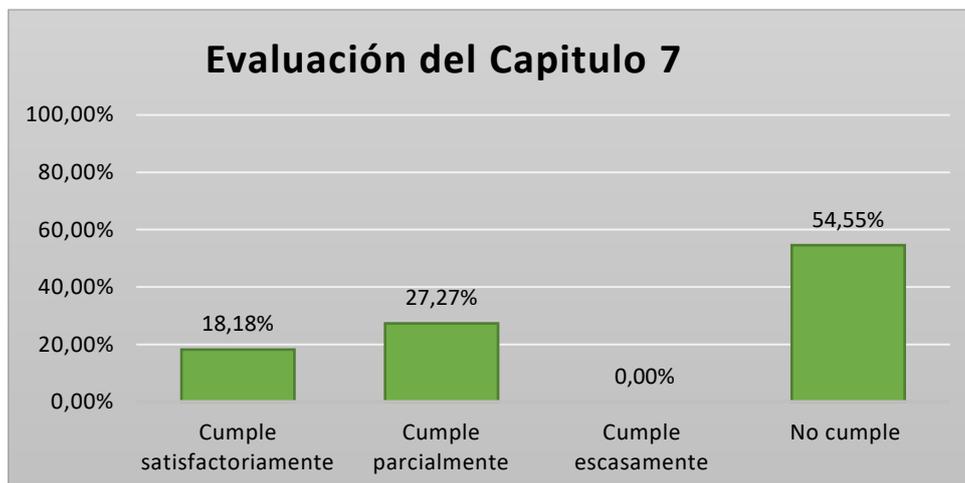
Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

➤ **Capítulo 7: Apoyo**

En la figura 29 se puede observar que el GAD Parroquial de Guayllabamba cumple satisfactoriamente con los requisitos del capítulo 7 de la norma con el 18,18% frente a un 54,55% de incumplimiento causado porque no existe ningún documento que sustente los procesos que se realizan ni quiénes son los encargados, sin embargo, lo más débil de este apartado que se considera un nudo crítico es la medición y carencia de información documentada dentro de la organización.

Figura 29

Porcentaje de cumplimiento del apartado 7 de la norma



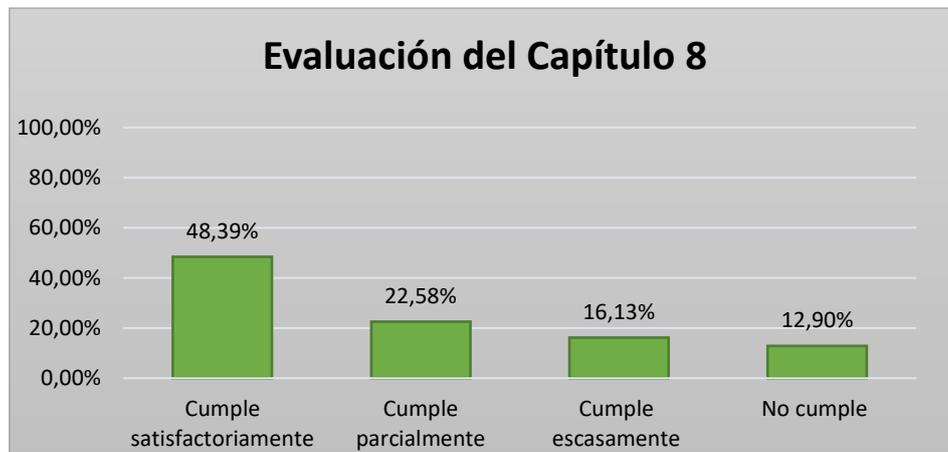
Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

➤ **Capítulo 8: Operación**

En la figura 30 se puede observar que el GAD Parroquial de Guayllabamba cumple satisfactoriamente con los requisitos del capítulo 8 de la norma con un 48,39% frente a un 12,90% de incumplimiento debido a carencia de control en los procesos operativos que aseguren el cumplimiento de los servicios con la calidad correspondiente.

Figura 30

Porcentaje de cumplimiento del apartado 8 de la norma



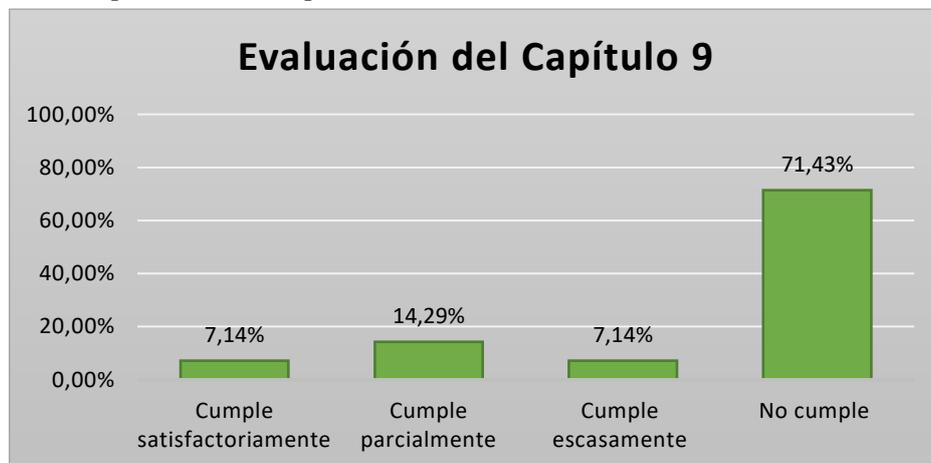
Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

➤ **Capítulo 9: Evaluación de desempeño**

En la figura 31 se puede observar que el GAD Parroquial de Guayllabamba cumple satisfactoriamente con los requisitos del capítulo 9 de la norma con el 7,14% frente a un 71,43% de incumplimiento causado porque en la auditoría se detectó ausencia de auditorías internas, información documentada que evidencie los resultados de los procesos, en consecuencia, se convierte en el apartado más débil de la organización.

Figura 31

Porcentaje de cumplimiento del apartado 9 de la norma



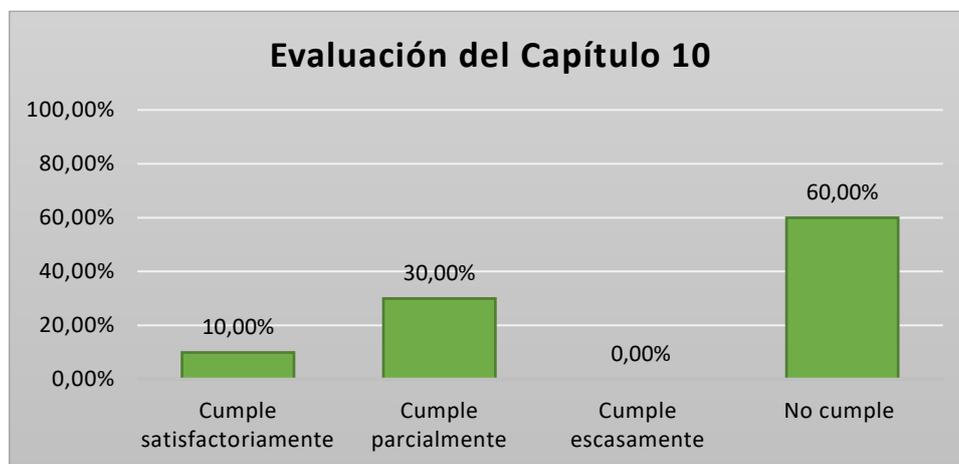
Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

➤ Capítulo 10: Mejora

En la figura 32 se puede observar que el GAD Parroquial de Guayllabamba cumple satisfactoriamente con los requisitos del capítulo 10 de la norma con un 10% frente a un 60% de incumplimiento causado por el incumplimiento tan alto y al no tener herramientas para la evaluación del desempeño de la organización lo que limita a la organización a tomar acciones de mejora, eso no significa que no busquen mejorar, pero lo realizan solo de manera empírica.

Figura 32

Porcentaje de cumplimiento del apartado 10 de la norma



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

3.9 EVALUACIÓN INICIAL GENERAL DEL GAD PR GUAYLLABAMBA

Este análisis surge una vez calculado el porcentaje de cumplimiento de cada capítulo de la normativa ISO 9001: 2015 en el GAD Parroquial de Guayllabamba.

3.9.1 Criterios de evaluación

Para identificar el nivel de cumplimiento de la organización, en la siguiente tabla se puede observar los parámetros que determinan si es necesario desarrollar, mejorar o mantener el capítulo de la normativa evaluada.

Tabla 23*Criterios de evaluación general de la lista de verificación aplicada*

CRITERIOS DE EVALUACIÓN GENERAL	
Descripción	Acción
Cuando el porcentaje de cumplimiento es menor al 50%	Diseñar
Cuando el porcentaje de cumplimiento se encuentra entre el intervalo de 50% - 80%	Mejorar
Cuando el porcentaje de cumplimiento es mayor al 80%	Mantener

Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar**3.9.2 Resultados Generales**

A continuación, en la siguiente tabla se muestra los resultados generales obtenidos después de aplicar los tres parámetros anteriormente mencionados:

Tabla 24*Porcentaje general de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015*

CAPÍTULO	CICLO PHVA	CUMPLIMIENTO INICIAL	ACCIÓN
Contexto de la organización	P	16,67 %	Diseñar
Liderazgo	P	35,71%	Mejorar
Planificación	P	20 %	Diseñar
Apoyo	H	18,18%	Diseñar
Operación	H	48,39%	Mejorar
Evaluación del desempeño	V	7,14%	Diseñar
Mejora	A	10%	Diseñar
TOTAL		23,24%	CRÍTICO

Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

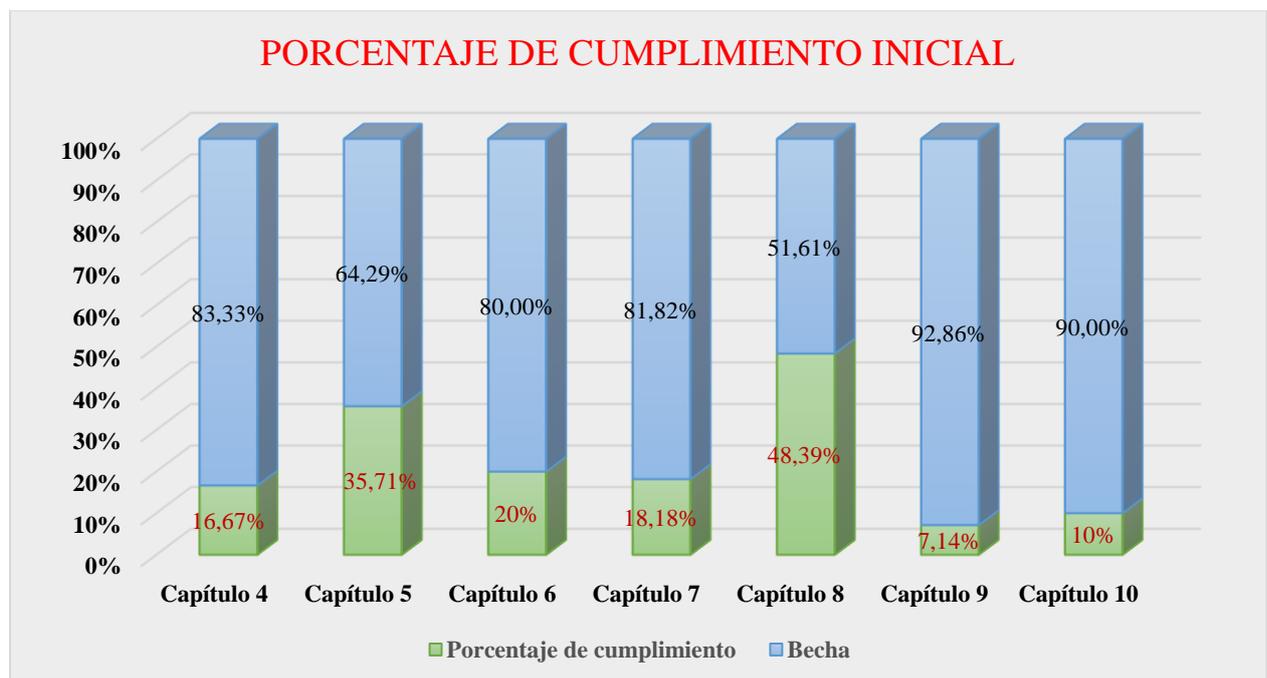
3.9.3 Análisis de la evaluación

Entonces, teniendo en cuenta los capítulos mencionados en la lista de verificación basada en la norma ISO 9001:2015, se obtiene una valoración general de 23,24%, lo que representa un valor de nudo crítico en la clasificación general del GAD Parroquial de Guayllabamba.

De igual manera, en el siguiente gráfico radial se puede evidenciar los criterios de mayor énfasis son el contexto de la organización, planificación, apoyo, evaluación de desempeño y mejora para realizar las respectivas actividades para las acciones correctivas en el plan de acción para mejorar el SGC.

Figura 33

Porcentaje General de cumplimiento



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

3.10 PLAN DE ACCIÓN EN RELACIÓN CON LA BRECHA

En el presente plan de acción se describe las actividades a realizar para cada capítulo según las falencias encontradas para subir el porcentaje general de la organización respecto a la lista de verificación basada en la normativa ISO 9001:2015 aplicada anteriormente.

Tabla 25

Plan de acción

APARTADO	ACTIVIDADES
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.	<ul style="list-style-type: none">• Socialización de la misión y visión para toda la organización y partes interesadas.
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollo de la matriz de partes interesadas
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración del alcance del sistema de gestión de la calidad• Propuesta de un mapa de procesos para la organización
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	<ul style="list-style-type: none">• Propuesta de inventario de procesos• Caracterización de procesos
5. LIDERAZGO	
5.1 Liderazgo y compromiso	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar una propuesta de compromiso para el cumplimiento del SGC
5.2 Política de calidad	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de la política de calidad
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	<ul style="list-style-type: none">• Rediseño de la estructura organizacional basada en comisiones.
6. PLANIFICACIÓN	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none">• Desarrollar matriz de acciones para abordar los riesgos.

- | | | |
|-----|--|---|
| 6.2 | Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | <ul style="list-style-type: none"> • Proponer los objetivos de la calidad con su respectiva planificación para el cumplimiento de la política de la calidad. |
| 6.3 | Planificación de los cambios | <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de planificación de cambio |

7. APOYO

- | | | |
|-----|-------------------------|---|
| 7.2 | Competencia | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de las fichas de los puestos de trabajo |
| 7.3 | Toma conciencia | <ul style="list-style-type: none"> • Registro de capacitaciones |
| 7.4 | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de comunicación interna y externa. |
| 7.5 | Información documentada | <ul style="list-style-type: none"> • Lista maestra de documentos. |

8. OPERACIÓN

- | | | |
|-----|---|---|
| 3.1 | Planificación y control operacional | <ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos |
| 8.4 | Control de los servicios suministrados externamente | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un formato de tratamiento y control de las no conformidades. |

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- | | | |
|-----|--------------------------|--|
| 9.1 | Evaluación del desempeño | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de indicadores para la evaluación del desempeño |
| 9.2 | Auditoría interna | <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar el formato de auditorías internas • Elaboración de un formato de registro de auditorías • Desarrollo de un formato de informe de auditorías. |

10. MEJORA

- | | | |
|------|------------------------------------|--|
| 10.2 | No conformidad y acción correctiva | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un formato para las acciones correctivas de las no conformidades |
| 10.3 | Mejora continua | <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de un plan mejoras. |

Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GAD PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA

Para el desarrollo de la propuesta de investigación como punto de referencia se usó el plan mejora con respecto a la brecha establecido en el capítulo anterior por medio de la lista de verificación basada en la normativa ISO 9001:2015 aplicada en la organización para una gestión interna mejorada.

4.1 GAD PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA

El GAD Parroquial de Guayllabamba establece la misión, visión, valores y principios consciente y objetivamente regidos al marco legal correspondiente anteriormente evaluados y verificados que la redacción cumpla con los parámetros establecidos por medio de una valoración.

4.2 DESARROLLO DEL CAPÍTULO 4: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

El contexto de la organización involucra todas las áreas de GAD Parroquial de Guayllabamba, por lo que se debe analizar interna y externamente las variables de desempeño junto con los procesos y la identificación de las partes interesadas con sus respectivas expectativas para verificar la capacidad para cumplir los objetivos como organización.

4.2.1 Comprensión de la organización y su contexto

Para comprender el contexto de la organización primero se debe realizar un análisis interno y externo para posteriormente desarrollar la matriz FODA y PESTEL fundamentada, cuyas herramientas de análisis permiten diagnosticar las condiciones iniciales de la organización y su funcionamiento.

4.2.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Tanto las necesidades como expectativas de las partes interesadas son aspectos muy importantes en la toma de decisiones por ende su comprensión e identificación son indispensables ya que aporta significativamente en el desarrollo organizacional. A continuación, en la siguiente tabla se muestra la matriz de las partes interesadas del GAD Parroquial de Guayllabamba:

Tabla 26

Diseño de la Matriz de Partes Interesadas

Expectativas y necesidades	Requisitos Del SGC	Influencia
Gobierno		
Planificación de programas y proyectos eficientes y eficaces alineados a la normativa legal.	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento con leyes, reglamentos, estatutos, normativas, entre otros. 	Alta
Trabajadores		
Disponer de capacitaciones con certificación.		
Contar con recursos tecnológicos adecuados para la ejecución de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> Programa de capacitación. Registro de capacitaciones. Registros de entrega de los EPP'S al personal. 	
Tener seguridad y salud para la ejecución de las actividades en especial el personal operativo.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de prevención y control de riesgos. 	Alta
Cumplir con los aspectos establecidos en el código del trabajo vigente.	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción al personal. Inventario de los EPP'S 	
Respeto a sus derechos y contar con afiliaciones y seguro social.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de cumplimiento del código de trabajo. 	

Sociedad / usuarios

Disponer de servicio de calidad y eficiente.

Contar con programas que apoyen los micro emprendimientos de los pequeños comerciantes.

Contar con equipos e instrumentos necesarios para el subcentro, escuelas de la parroquia.

Contar con seguridad en los barrios de la parroquia.

Atención eficiente antes, durante y después de los servicios.

- Plan de acción acerca de la inseguridad ciudadana.

- Registro de quejas y reclamos.

- Publicidad a los microemprendimientos

- Control de calidad

- Política de calidad

- Objetivos de calidad

Alta

Competencia

Innovar con los proyectos y programas que ofrece.

Imagen institucional adecuada.

- Control de calidad
- Registros de calidad.

Media

Nota: Fuente: (GAD PR Guayllabamba, 2020), Elaborado por: Daniela Puentestar

4.2.3 Determinación del alcance del SGC

El punto de partida del Sistema de Gestión de Calidad está basado al plan de acción con respecto a la brecha del capítulo anterior, debido a que en este se encuentran los capítulos con las actividades a realizar para mejorar el porcentaje de cumplimiento de la organización aplicado en las instalaciones de la organización con sus respectivas áreas correspondientes: presidencial, financiera, administrativa contable, recursos humanos y de apoyo.

Cabe señalar que el punto 8.3 no se tendrá en cuenta porque menciona el diseño y desarrollo de nuevos productos debido a que el GAD Parroquial de Guayllabamba es responsable de brindar servicios, no productos como tal.

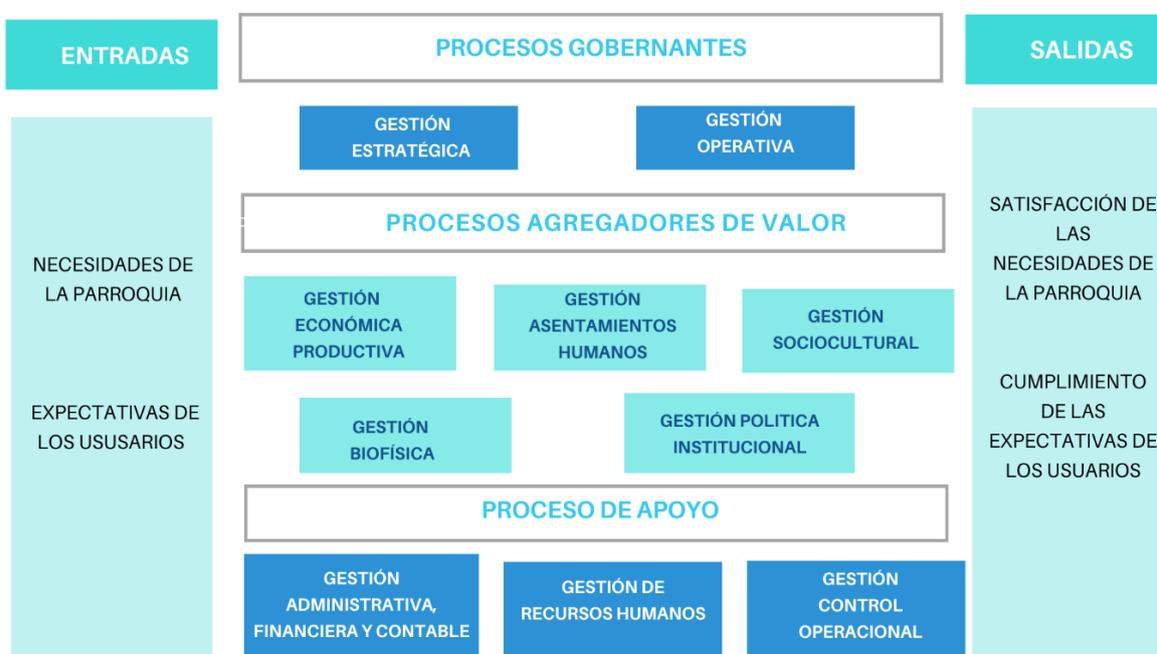
4.2.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.2.4.1 Propuesta de mapa de procesos

Una manera concreta y clara para que los procesos sean identificados adecuadamente por medio de un mapa de procesos que permite visualizar mejor los procesos. A continuación, en la siguiente figura se puede observar la clasificación de los procesos del GAD Parroquial de Guayllabamba: gobernantes, agregadores de valor y de apoyo.

Figura 34

Propuesta Mapa de Procesos GAD Parroquial de Guayllabamba



Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba,2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

4.2.4.2 Inventario de procesos

El presente inventario de procesos del GAD Parroquial de Guayllabamba está desarrollado en base al mapa de procesos propuesto anteriormente y los procedimientos se construyen y organizan de acuerdo con los procesos de la organización debido a que estos son definidos como la forma en la que se desarrollan los procesos.

4.2.4.2.1 Codificación

Para la respectiva codificación de los procesos se propone empezar por las iniciales del macroproceso, seguido de las iniciales del proceso y posteriormente de los procedimientos. A continuación, se observa un ejemplo:

GG.GE.DE;

Dónde: GG: Gestión Gobernante

GE: Gestión Estratégica

DE: Direccionamiento Estratégico

Por lo consiguiente, en la siguiente tabla se muestra los macroprocesos, procesos y procedimientos de la organización con su respectiva codificación mencionada anteriormente.

Tabla 27

Inventarios de procesos y procedimientos

INVENTARIO DE PROCESOS DEL GAD PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA					
COD	Macroproceso	COD	Proceso	COD	Procedimiento
GG	Gestión Gobernante	GG.GE	Gestión Estratégica	GG.GE.DE	Direccionamiento Estratégico
		GG. GO	Gestión Operativa	GG.GO.DO	Direccionamiento Operativo
		GAV.GB	Gestión Biofísica	GAV.GA.DBF	Direccionamiento Biofísico
GAV	Gestión Agregador de Valor	GAV.GEP	Gestión Económica Productiva	GAV.GEP.DEP	Direccionamiento Económico Productivo
		GAV.GSC	Gestión Sociocultural	GAV.GSC.DSC	Direccionamiento Sociocultural

GA	Gestión de Apoyo		Gestión		Direccionamiento
		GAV.G.AH	Asentamientos Humanos	GAV.GSC.DAH	de Asentamientos Humanos
			Gestión		Direccionamiento
		GAV.G.PI	Político Institucional	GAV.G.PI. DPI	Político Institucional
			Gestión		Direccionamiento
		GA. GAFC	Administrativa , Financiera y Contable	GA.GAFC.DSC	Administrativo, Financiero y Contable
			Gestión de		Direccionamiento
		GA.GCO	Control Operacional	GA.GCM.DCO	de Control Operacional.
			Gestión de		Direccionamiento
		GA.GRH	Recursos Humanos	GA.GRH.DRH	de Talento Humano

Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

4.2.4.3 Caracterización de procesos

Permite a la organización identificar los objetivos, responsables, normativas legales, leyes, entradas, salidas de cada proceso, riesgos, proveedores, recursos, documentos establecidos de los procesos y esta información está establecida en las fichas de caracterización de cada proceso, la misma que se encuentra en el [anexo 6](#) . A continuación, en la siguiente tabla se muestra los códigos de las fichas de caracterización de procesos:

Tabla 28

Lista de códigos de las fichas de caracterización de los procesos

LISTA DE CODIFICACIÓN DE LAS FICHAS DE CARACTERIZACIÓN				
Código	Macroproceso	Código	Proceso	Código
GG	Gestión Gobernante	GG.GE	Gestión Estratégica	GG.GE.FC.001
		GG. GO	Gestión Operativa	GG.GO.FC.001
		GAV.GB	Gestión Biofísica	GAV.BF.FC.001
GAV	Gestión Agregador de Valor	GAV.GEP	Gestión Económica Productiva	GAV.GEP. FC.001
		GAV.GSC	Gestión Sociocultural	GAV.GSC.FC.001
		GAV.G.AH	Gestión Asentamientos Humanos	GAV.G.AH.FC.001
		GAV.G.PI	Gestión Política Institucional	GAV.G.PI.FC001
GA	Gestión de Apoyo	GA. GAFC	Gestión Administrativa, Financiera y Contable.	GA. GA.FC.FC.001
		GA.GCO	Gestión de Control Operacional	GA.GCO.FC.001

Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

4.3 DESARROLLO DEL CAPÍTULO 5: LIDERAZGO

4.3.1 Política de Calidad

En la política de calidad se ve reflejado el compromiso de la presidencia con el Sistema de Gestión de Calidad para su planteamiento se debe contestar las preguntas establecidas en el [anexo 7](#). A continuación, en la siguiente figura se puede observar la política de calidad propuesta para el GAD Parroquial de Guayllabamba alineada con los requerimientos de la normativa ISO 9001: 2015

Figura 35

Política de calidad del GAD Parroquial de Guayllabamba



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

4.3.2 Comunicación de la política de la calidad

La comunicación de la política de calidad es responsabilidad de la presidencia y se comparte a través de medios de comunicación pertinentes como: sitios web de la organización, redes sociales actualizadas oficiales y en las instalaciones del GAD Parroquial de Guayllabamba.

4.3.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

Para identificación de este apartado, la organización cuenta con profesiogramas del personal, sin embargo, como aporte adicional se propone una estructura organizacional, desarrollada de acuerdo con los procesos existentes del GAD Parroquial de Guayllabamba y dividida en comités para facilitar la división de actividades y tareas.

En la siguiente figura se puede observar la distribución de los comités y las autoridades la organización.

Figura 36

Estructura Organizacional GAD Parroquial de Guayllabamba



Nota: Elaborado por: Daniela Puentestar

4.4 DESARROLLO DEL CAPÍTULO 6: PLANIFICACIÓN

4.4.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

4.4.1.1 Matriz de Riesgos y Oportunidades

La organización debe estudiar y analizar en todo momento los riesgos de los procesos y esta herramienta de análisis es de gran ayuda. Entonces, principalmente para la aplicación de esta matriz es importante se identificar lo siguiente:

- 1. Identificación de riesgos**
- 2. Análisis de riesgos:** tipo, probabilidad y consecuencia.
- 3. Clasificación del riesgo:** bajo, medio, alto y muy alto
- 4. Gestión del riesgo**

4.4.1.1.1. Criterios de evaluación

En la siguiente tabla se puede observar los criterios para validación y análisis de los riesgos para su pronta evaluación de los procesos. En este caso, los riesgos se clasifican por colores según el nivel:

- Bajo: verde
- Medio: amarillo
- Alto: naranja
- Muy alto: rojo

Tabla 29

Matriz de riesgos (probabilidad que ocurra el Riesgo)

NIVEL		CONSECUENCIA					
		Depreciable	Menor	Moderada	Mayor	Catastrófico	
		A	B	C	D	E	
PROBABILIDAD	5	Frecuente	Medio	Alto	Muy Alto	Muy Alto	Muy Alto
	4	Probable	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	Muy Alto
	3	Ocasional	Bajo	Medio	Medio	Alto	Muy Alto
	2	Posible	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
	1	Improbable	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio

Nota: Fuente: (Flores, 2019), Elaborado por: Daniela Puentestar

En la siguiente tabla se puede identificar la ponderación de los criterios de las probabilidades para una valoración objetiva.

Tabla 30

Ponderación de los riesgos en función de la probabilidad

Probabilidad	Valor	Significado	Representación
Frecuente	5	Poca certeza de que ocurra el riesgo	
Probable	4	Certeza de que ocurra el riesgo	
Ocasional	3	Usualmente puede ocurrir el riesgo	
Posible	2	El riesgo puede ocurrir en cualquier momento	
Improbable	1	Nunca puede ocurrir el riesgo	

Nota. Fuente: (Flores, 2019), Elaborado por: Daniela Puentestar

Una vez identificada la probabilidad el siguiente paso determinar la consecuencia de esa probabilidad como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 31

Ponderación de los riesgos en función de la consecuencia

Probabilidad	Valor	Significado	Representación
Catastrófico	E	Errores importantes	
Mayor	D	Errores tanto significativos como continuos	
Moderada	C	Errores tanto significativos como ocasionales	
Menor	B	Errores operativos por falta de control interno	
Depreciable	A	Errores operativos de solución inmediata.	

Nota: Fuente: (Flores, 2019), Elaborado por: Daniela Puentestar

La aplicación de los criterios mencionados anteriormente se puede encontrar en el [anexo 8](#) con la matriz de riesgos y oportunidades aplicada en los procesos del GAD Parroquial de Guayllabamba.

4.4.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

En la siguiente tabla se establece que los objetivos de calidad junto con la medición, consensos, coherencia en relación con política de calidad documentados y evaluados por medio de indicadores de desempeño para asegurar la mejora continua de la gestión interna de la organización.

Tabla 32*Objetivos de Calidad*

Objetivos	Acción	Recursos	Responsable	Frecuencia	Indicadores
Asegurar servicios de calidad por medio del control de las no conformidades para el aseguramiento de cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.	Ejecutar monitoreos diarios para controlar de calidad de los procesos existentes en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> Registros de control Fichas de observación 	Encargado del SGC	Mensual	<i>Porcentaje de servicios de calidad:</i> (Número de servicios de calidad / Total de servicios) *100
Evaluar la satisfacción del usuario por medio de entrevistas y encuestas para determinar acciones correctivas o preventivas necesarias.	Aplicación de encuestas por medio de páginas web oficiales.	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción al cliente. Registro de quejas y reclamos. 	Encargado del área de RRHH.	Mensual	<i>Porcentaje de clientes satisfechos:</i> (Cantidad de clientes satisfechos/total de clientes mensuales) *100

Fortalecer ambiente laboral para el desarrollo eficiente de las actividades, apoyadas por el uso de tecnologías disponibles	Ejecución de actividades inclusivas que aporten el bienestar laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de trabajo • Recursos tecnológicos 	Encargado del área de RRHH	Quincenal	<i>Porcentaje de actividades desarrolladas:</i> (Cantidad de actividades cumplidas/ actividades en total)
Reforzar las habilidades del personal por medio de capacitaciones y charlas acerca el SGC con el fin de mejorar el desempeño.	Desarrollo de programas de capacitación para el personal interno.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitadores • Registro de capacitaciones • Plan de capacitación. 	Presidente Encargado del área de RRHH	Semestral	<i>Porcentaje de personal capacitado:</i> (Número de trabajadores capacitados/número total de trabajadores)

Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

4.4.3 Matriz de planificación de cambios

Esta matriz de seguimiento está estructurada en base a la descripción del cambio, la acción a tomar, responsable, tipo consecuencias impacto, inversión, clasificación y el impacto con el propósito de tener una base sólida al momento de enfrentarse a cambios en la organización.

4.4.3.1 Criterios de evaluación para la matriz de cambios

Para poder evaluar las situaciones en la matriz de cambios en la siguiente tabla se muestra los criterios de evaluación a aplicar como lo son el impacto y la inversión:

Tabla 33.

Criterios de evaluación para la matriz de cambios

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
IMPACTO (I)	
Valor	Interpretación
1	Bajo
3	Medio
5	Alto
7	Muy Alto
INVERSIÓN (IN)	
Valor	Interpretación
1	Bajo
3	Medio
5	Alto
7	Muy alto

Nota. Fuente: (GAD PR Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

Por lo consiguiente, en la siguiente tabla se presentan los cambios en la organización y los criterios evaluados para el respectivo seguimiento:

Tabla 34

Matriz de seguimiento de cambios

Situación	Acción	Responsable	Recursos	Efectos	I	IN	Valor	Tipo	Impacto
Integración de nuevo personal en las áreas de la organización.	Programar inducciones acerca del SGC	Encargado del área talento humano	<ul style="list-style-type: none"> Material de apoyo. Capacitadores 	Mejora en las aptitudes y habilidades del personal que ingresa.	5	3	15	Tipo A	Alto
Ampliación del alcance por cambios en los objetivos de la organización.	Análisis de la factibilidad y rentabilidad	Alta dirección	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de actividades 	Aumento de la satisfacción de los usuarios de la parroquia.	3	5	15	Tipo A	Alto
	Planificación	Vocal encargado de la gestión de proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> Plan de trabajo 	Facilidad en la toma de decisiones.					
	Documentación	Alta dirección	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores evaluación 						

	Seguimiento	Alta dirección										
Modificación de objetivos por actualización de la estrategia de organización.	Ajustes en la redacción	Comisión de gestión de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación interna. 	Objetivos adecuadamente establecidos	3	3	9	Tipo B	Medio			
	Cambio de los indicadores de evaluación		<ul style="list-style-type: none"> Difusores de información 	Comunicación asertiva con las partes interesadas.								
Modificación de actividades en los procesos operacionales.	Difusión y sensibilización	Alta dirección		Procesos eficientes y productivos	3	3	9	Tipo B	Medio			
	Actualización de documentación	Alta dirección	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación interna. Difusores de información 	Comunicación asertiva con las partes interesadas.								

<p>Actualización de versión de la normativa ISO 9001</p>	<p>Analizar impacto sobre el SGC. Actualización de Documentación. Difusión y sensibilización. Seguimiento a través de auditoría interna</p>	<p>Alta dirección Alta dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Difusores de información actualizado • Documentación actualizada. • Difusores de información • Fichas de seguimiento y control 	<p>SGC actualizado adecuadamente</p> <p>Seguimiento eficiente del SGC</p>	<p>3</p>	<p>5</p>	<p>15</p>	<p>Tipo A</p>	<p>Alto</p>
<p>Modificación de la dirección estratégica y enfoque de la organización</p>	<p>Analizar la alineación del SGC con la planificación estratégica</p>	<p>Alta dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos propuestos • Cronograma de actividades 	<p>Dirección estratégica enfocada en la satisfacción a los usuarios.</p>	<p>5</p>	<p>3</p>	<p>15</p>	<p>Tipo A</p>	<p>Alto</p>

Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

4.5. DESARROLLO DEL CAPÍTULO 7: APOYO

4.5.1 Recursos

Este apartado abarca lo referente a la infraestructura y la fuerza laboral interna, lo cual se analizó previamente a detalle en el tercer capítulo en el factor talento humano e infraestructura; aspectos importantes para el buen funcionamiento del SGC.

4.5.2 Competencia

Este apartado se evidenció en el capítulo anterior donde se encontró que la organización, cuenta con personal preparado con título de tercer nivel e incluso hasta cuarto. Sin embargo, para fortalecer este apartado se desarrolla fichas de los puestos de trabajo en la organización las cuales se encuentran en el [anexo 9](#) para un mejor control.

4.5.3 Toma de conciencia

En este apartado menciona aspectos importantes como la participación del personal para el manejo del SGC, así como la comprensión de la política de calidad, con sus respectivos objetivos de calidad y el impacto que tienen. Para la aplicación se hace uso de folletos, videos, información impresa, capacitaciones y talleres dinámicos. En el [anexo 10](#) se encuentra el formato de capacitaciones aplicable en este apartado.

4.5.4 Comunicación

Es importante para mantener una interacción asertiva con las partes interesadas ya sea interna como externamente, así como los encargados de compartir la información expuesta, se incluye aspectos como: qué comunicar, cuándo, a quién, cómo comunicar y quién es el responsable de la comunicación.

A continuación, en la siguiente tabla se presenta la matriz de comunicación interna y externa que le corresponde para estandarizar el proceso de comunicación en la organización.

Tabla 35

Matriz de comunicación interna y externa

Qué comunicar	Tipo	Emisor	Receptor	Cómo	Cuando
Planificación estratégica de la organización correspondiente.	Interna	Alta Dirección	Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Redes Sociales • Medios de comunicación 	En caso de actualizaciones o cambios.
Política de calidad	Interna/Externa	Encargado del SGC	Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Redes Sociales • Medios de comunicación. 	En caso de actualizaciones o cambios
Objetivos de calidad	Interna	Encargado del SGC	Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de objetivos de calidad. • Reuniones 	En caso de actualizaciones o cambios
Documentos y registros del SGC	Interna	Encargado del SGC	Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones 	En caso de actualizaciones o cambios

Indicadores de calidad	Interna	Encargado del SGC	Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Redes sociales 	En caso de actualizaciones o cambios
Desempeño de los procesos internos	Interna	Presidente Jefe financiero	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Redes sociales 	Al final del mes
Planificación de cambios	Interna	Encargado del SGC	Personal Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Matriz de cambios 	Cuando se presenten cambios en los procesos o en la organización
Evaluación de los riesgos	Interna	Encargado del SGC	Personal Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Matriz AMFE. 	Cuando se presenten riesgos en la organización
Control de riesgos y acciones correctivas	Interna	Encargado del SGC	Personal Alta Dirección	Reuniones	Cuando se dé solución a los riesgos
Satisfacción de los usuarios	Interna/externo	Encargado del control operacional	Alta dirección Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Medios de comunicación • Redes sociales 	Fin de mes

Visitas de entidades públicas o privadas	Interna/externo	Asesor administrativo	Alta dirección Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Medios de comunicación • Redes sociales 	de	Cuando pertinente	sea
---	-----------------	-----------------------	----------------------------	---	----	-------------------	-----

Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

4.5.5 Información documentada

Por lo general hace referencia a documentos electrónicos como: correos electrónicos, archivos de la computadora o documentos impresos como: manuales, formularios o registros.

Para el SGC la información documentada es la evidencia y respaldo de cumplimiento que tiene la organización con la gestión documental y la respectiva implementación en los procesos para luego controlar dicha información. Además, de la facilidad al mantener registros completos que mejoran la eficiencia y la eficacia de sus procesos.

4.5.5.1 Lista maestra de documentos y registros

Esta herramienta aporta en el control y manejo de la información documentada del SGC en la organización debido a que en esta se enumera todos los documentos y registros necesarios con su respectiva descripción.

4.5.5.1.1 Codificación de los documentos y registros

Esta codificación permite identificar el tipo de clasificación a la que pertenecen los documentos y registros facilitando el acceso, uso y manejo de información en el GAD Parroquial de Guayllabamba. A continuación, se presenta un ejemplo:

GG.GE.DE. D1; Donde: GG: Gestión Gobernarte

GE: Gestión Estratégica

DE: Direccionamiento Estratégico

D1: Número de documento perteneciente

Por lo consiguiente, en la siguiente tabla se muestra la codificación según lo mencionado anteriormente para los documentos y registros del GAD Parroquial de Guayllabamba.

Tabla 36

Lista maestra de documentos y registros del GAD Parroquial de Guayllabamba

Código	Proceso	Código	Nombre	Origen	Responsable	Tipo	Alcance	Estatus
GG.GE	Gestión estratégica	GG.GE. D1	POA	Interno	Presidente	Digital	Público	Vigente
		GG.GE. D2	PDOT	Interno	Presidente	Impreso	Público	Vigente
		GG.GE. D3	Acta reunión	Interno	Secretaria y tesorero	Impreso	Privado	Vigente
GG. GO	Gestión operativa	GG.GO. D1	Planificación	Interno y Externo	Vocal	Impreso	Público	Vigente
		GG.GO. D1	Planes operativos	Interno	Vocal	Digital	Privado	Vigente
GAV.GBF	Gestión Biofísica	GAV.GMA. D1	Planificación de programas y proyectos	Interno	Vocal	Impreso	Privado	Vigente

GAV.G.EP	Gestión Económica Productiva	GAV.GMA.D2	Cronograma de actividades	Interno	Vocal	Impreso	Privado	Vigente
		GAV.GMA.D3	Acuerdos y Resoluciones	Interno	Presidente	Impreso	Privado	Vigente
		GAV.GMA.D4	Informes de cumplimiento	Interno	Vocal	Impreso	Privado	Vigente
		GAV.G.EP.D1	Planificación de programas y proyectos	Interno	Vocal	Impreso	Privado	Vigente
		GAV.G.EP.D2	Cronograma de actividades.	Interno	Vocal	Impreso	Privado	Vigente
		GAV.G.EP.D3	Acuerdos y resoluciones.	Interno	Presidente	Impreso	Privado	Vigente
		GAV.G.EP.D4	Informes de cumplimiento	Interno	Vocal	Impreso	Privado	Vigente

GAV.G.SC	Gestión Sociocultural	GAV.G.EP.D4	Informes de cumplimiento	Interno	Vocal	Impreso	Privado	Vigente
		GAV.G.SC.D1	Planificación de programas y proyectos.	Interno	Vocal	Impreso	Privado	Vigente
		GAV.G.SC.D2	Cronograma de actividades.	Interno	Vocal	Impreso	Privado	Vigente
		GAV.G.SC.D3	Informes de cumplimiento	Interno	Vocal	Impreso	Privado	Vigente
		GAV.G.SC.D4	Acuerdos y Resoluciones	Interno	Presidente	Impreso/ Digital	Público	Vigente
GAV.G.AH	Gestión Asentamiento humanos	GAV.G.AH.D1	Cronograma de actividades.	Interno	Vocal	Impreso	Privado	Vigente

GAV.G.PI	Gestión Político Institucional	GAV.G.AH. D2	Informes de mantenimiento de tratamiento de agua.	Interno	Vocal	Impreso	Privado	Vigente
		GAV.G.AH. D3	Informe de mantenimiento de la infraestructura y espacios públicos	Interno	Vocal	Impreso	Privado	Vigente
		GAV.G.AH. D4	Plan de trabajo	Interno/ Externo	Vocal	Impreso/ Digital	Privado	Vigente
		GAV.G.PI.D1	Informe de revisión	Interno	Vocal	Impreso/ Digital	Privado	Vigente
		GAV.GP1.D2	Plan de trabajo	Interno/ Externo	Vocal	Impreso/D igital	Privado	Vigente

GA. GAFC	Gestión Administrativa Financiera y Contable	GAV.GP1.D3	Cronograma de actividades.	Interno	Vocal	Impreso	Privado	Vigente
		GA. GAFC.D1	Estados financieros	Interno	Secretaria-Tesorera	Impreso	Privado	Vigente
		GA. GAFC.D2	Control de bienes y servicios.	Interno	Secretaria-Tesorera	Impreso	Privado	Vigente
		GA. GAFC.D3	Actas de reunión	Interno y externo	Presidente	Impreso/ Digital	Público	Vigente
		GA. GAFC.D4	Facturas y recibos	Interno	Secretaria-Tesorera	Impreso	Privado	Vigente
		GA. GAFC.D5	Registros de asistencias	Interno	Secretaria-Tesorera	Impreso	Privado	Vigente
		GA. GAFC.D6	Cotizaciones	Interno	Secretaria-Tesorera	Impreso	Privado	Vigente

GA.GCO	Gestión Control Operacional	GA. GAFC.D7	Rendición de cuentas	Interno y externo	Presidente	Impreso	Público	Vigente
		GA. GAFC.D8	Contratos	Interno	Secretaria-Tesorera	Impreso	Privado	Vigente
		GA.GCO.D1	Check List	Interno	Operador / Técnico	Impreso	Privado	Vigente
		GA.GCO.D2	Informe diagnóstico	Interno	Operador / Técnico	Impreso	Privado	Vigente
		GA.GCO.D3	Registro de asistencia	Interno	Secretaria-Tesorera	Impreso	Privado	Vigente
GA.G.TH	Gestión de Talento Humano	GA.GCO.D4	Cronograma de actividades	Interno	Secretaria-Tesorera	Impreso	Privado	Vigente
		GA.GCO.D5	Facturas	Interno	Secretaria-Tesorera	Impreso	Privado	Vigente
		G.TH. 1. D1	Profesiogramas	Interno	Comisión de Recursos Humanos	Digital	Privado	Vigente
		G.TH. 1. D2	Registro de asistencia	Interno	Comisión de Recursos Humanos	Digital	Público	Vigente

G.TH. 1. D3	Datos generales de los puestos.	Interno	Comisión de Recursos Humanos	Digital	Público	Vigente
G.TH. 1. D4	Contratos	Interno	Comisión de Recursos Humanos	Digital	Privado	Vigente
G.TH.2. D5	Propuestas de instituciones.	Interno	Comisión de Recursos Humanos	Digital	Privado	Vigente
G.TH.2. D6	Solicitud de información	Interno	Comisión de Recursos Humanos	Digital	Público	Vigente
G.TH.2. D7	Cotización de las capacitaciones	Interno	Comisión de Recursos Humanos	Digital	Privado	Vigente
G.TH.2. D8	Nómina del personal	Interno	Comisión de Recursos Humanos	Digital	Privado	Vigente

G.TH.2. D9	Fichas de los puestos de trabajo de Interno	Comisión de Recursos Físico	Público y privado	Vigente
G.TH. 2.D10	Contrato de trabajo de Interno	Comisión de Recursos Humanos Físico	Privado	Vigente
G.TH.2. D11	Contrato de despido de Interno	Comisión de Recursos Humanos Físico	Privado	Vigente

Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar.

4.6 DESARROLLO DEL CAPÍTULO 8: OPERACIÓN

4.6.1 Planificación y Control Operacional

Este apartado abarca todo lo referente a los procesos operacionales, la herramienta a usar es el manual de procedimientos, en el cual se describe clara y precisamente las actividades, responsables, referencias normativas legales y documentación referente de cada procedimiento, con la finalidad de estandarizar las operaciones. A continuación, en la siguiente tabla puede observar la respectiva codificación del manual de procedimientos aplicado en la organización:

Tabla 37

Lista de la codificación del respectivo manual de procedimientos

Código	Macroproceso	Código	Procedimiento	Código
GG	Gestión Gobernante	GG.DE.01	Direccionamiento Estratégico	MP. GG.DE.01
		GG.DO.01	Direccionamiento Operativo	MP.GG.DO.01
		GAV.BF.01	Direccionamiento Biofísico	MP.GAV.DBF.01
GAV	Gestión Agregador de Valor	GAV.DEP.01	Direccionamiento Económico Productivo	MP.GAV.DEP.01
		GAV.DSC.01	Direccionamiento Sociocultural	MP.GAV.DSC.01
		GAV.G. AH	Direccionamiento Asentamientos Humanos	MP.GAV.DAH.01

GA	Gestión de Apoyo	GAV.G.PI	Direccionamiento Político Institucional	MP.GAV.PI.01
		GA.DAFC.01	Direccionamiento Administrativo, Financiero y Contable	MP.GA.DAFC.01
		GA.DCO.01	Direccionamiento Control Operacional	MP.GA.DCO.01
		GA.DRH.01	Direccionamiento Talento Humano	MP.GA.DTH.01

Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar.

De igual manera, el manual para cada procedimiento del GAD Parroquial de Guayllabamba se encuentra en el [anexo 11](#).

4.6.2 Requisitos para los productos y servicios

Para garantizar que los servicios del GAD Parroquial de Guayllabamba cumplan con las expectativas y necesidades de los usuarios es importante que estos estándares de calidad sean revisados y actualizados periódicamente para su aseguramiento del cumplimiento.

Por ende, en este apartado se establece la documentación y el procedimiento que evidencia cumplimiento detalladamente en el manual de procedimientos denominado “direccionamiento operativo” codificado como **MP.GG.GO.01**.

4.6.3 Control de los procesos y servicios suministrados externamente

Se tiene que asegurar que los procesos y servicios suministrados por proveedores cumplan con los requisitos de calidad pertinentes, por lo que se debe establecer y mantener un

proceso de evaluación y selección constante. Es por esta razón, la importancia de contar con registros o contratos que establezcan acuerdos claros acerca de estos requisitos de calidad necesarios junto con los plazos de entrega de las adquisiciones y contrataciones.

Para este apartado en el procedimiento denominado “Direccionamiento Administrativo, Financiero y Contable” con código **MP.GA. GAFC.01** menciona estos aspectos como el control de las adquisiciones y contrataciones.

4.7 DESARROLLO DEL CAPÍTULO 9: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El monitoreo y análisis de los procesos de la organización se lo realiza por medio de indicadores de evaluación encargados de asegurar la calidad en el SGC con el fin de identificar el desempeño de los procesos.

Además, se establece formatos de: plan de auditoría interna, programa de auditoría, informe de auditoría e informe para la revisión de la alta dirección documentos importantes para el proceso de auditoría para el apartado de auditoría interna.

4.7.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

4.7.1.1 Lista de indicadores de gestión de los procesos

Se establece un grupo de indicadores que permiten analizar el desempeño de los procesos del GAD Parroquial de Guayllabamba y permite identificar la proyección del crecimiento a futuro. A continuación, en la siguiente tabla se muestra la lista de para cada proceso de la organización dependiendo de las necesidades:

Tabla 38*Listado de indicadores de evaluación*

COD	Proceso	COD	Indicador de éxito
GG.GE	Gestión Estratégica	GG.GE.I1	Porcentaje de cumplimiento de objetivos estratégicos.
GG. GO	Gestión Operacional	GG.GO. I2	Índice de desempeño de actividades.
GAV.GBF	Gestión Biofísica	GAV.BF I3	Porcentaje de áreas reconstruidas.
		GAV.BF. I4	Porcentaje de programas y proyectos cumplido
GAV.EP	Gestión Económica Productiva	GAV.EP. I5	Porcentaje de productores impulsados
GAV. SC	Gestión Sociocultural	GAV. SC. I6	Porcentaje de disponibilidad de servicios
GAV.G. AH	Gestión Asentamientos Humanos	GAV.G.AH. I7	Porcentaje de objetivos cumplidos
GAV.G.PI	Gestión Político Institucional	GAV.G.PI.I8	Porcentaje de actividades realizadas
GA. AFC	Gestión Administrativa Financiera y Contable	GA. AFC. I9	Porcentaje de cumplimiento de actividades

GA.GCM	Gestión	GA.GCO. I10	Porcentaje de mantenimiento realizados
	Control Operacional		
		GA.GCM. I11	Porcentaje de actividades realizadas.
GA.G.RH	Gestión de Recursos Humanos	GA.G.RH. I12	Porcentaje de satisfacción del personal.

Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

De igual manera, las fichas de indicadores para evaluar los procesos de la organización se detallan en el [anexo 12](#).

4.7.2 Auditoría Interna

Con el fin de evaluar el estado del SGC con los requisitos establecidos de calidad según la normativa ISO 9001:2015, este procedimiento de auditoría interna debe ser documentado y archivado en el proceso de Gestión Estratégica con el siguiente código: **GG.GE.02.AI**.

A continuación, en la siguiente tabla se puede observar los documentos y registros necesarios para realizar una auditoría:

Tabla 39

Documentos y registros necesarios para auditar

Código	Nombre	Tipo	Encargado
GG.GE.AI- D.01	Programa de Auditoría	Documento	Director del SGC Anexo 15
GG.GE.AI-D.02	Plan de Auditoría	Documento	Director del SGC Anexo 16
GG.GE.AI- D.03	Informe de Auditoría	Documento	Director del SGC Anexo 17
GG.GE.RD-D.04	Revisión por la dirección	Registro	Director del SGC Anexo 18

Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

4.8 DESARROLLO DEL CAPÍTULO 10: MEJORA

4.8.1 No conformidad y acción correctiva

Este apartado se lleva a cabo dependiendo de las no conformidades encontradas en los procesos de la organización durante la auditoría inicial, por lo que se debe tomar decisiones importantes que den solución a estos inconvenientes. Por consiguiente, en el [anexo 13](#) se encuentran los formatos para el registro y control de las no conformidades, además de un formato de registro de las quejas y reclamos como fuente de información para el control de las salidas no conformes.

4.8.2 Acciones de mejora

La organización debe perfeccionar periódicamente el SGC, por medio del análisis de las acciones correctivas con las variables respectivas una vez ya implementadas con inspecciones internas que verifiquen el respectivo desempeño organizacional.

Además, para identificar el nivel de mejora del GAD Parroquial de Guayllabamba en la siguiente tabla se puede observar un plan de mejora que describe las acciones propuestas para mejorar el desempeño de la gestión interna que puede ser adaptado a las necesidades posteriores.

Tabla 40*Plan de mejora para el GAD Parroquial de Guayllabamba*

Aspectos de mejora	Actividades	Responsables	Recursos	Indicador	Meta	Prioridad	Fecha inicio	Fecha fin
CICLO: PLANIFICAR								
Planificación de las adquisiciones y compras públicas	Tener una ficha de adquisiciones y contrataciones pertinentes para el SGC.	Comisión Administrativa Financiera y Contable	Inventario de compras públicas y adquirentes	Porcentaje de adquisiciones y compras públicas en total.	100%	Alta	Agosto-01	Agosto-02
Planificación de los documentos legales en base a la normativa	Revisar que los objetivos de calidad se basen en la normativa legal vigente.	Asesor jurídico Responsable del SGC	Informe a la dirección.	Porcentaje de objetivos de calidad establecidos.	100%	Alta	Agosto-03	Agosto-04

Análisis de los riesgos en los procesos	Identificar los riesgos de los procesos y proponer acciones correctivas.	Encargado del SGC Vicepresidente	Talento humano Matriz de riesgos	Porcentaje de riesgos encontrados. Porcentaje de acciones correctivas.	100%	Alta	Agosto-07	Agosto-08
Planificación de los recursos económicos para la implementación	Contar con recursos económicos para la implementación	Responsible del SGC Presidente Personal Administrativo, financiero y contable	Personal del GAD PR.	Porcentaje de recursos asignados.	100%	Alta	Agosto-07	Agosto-08
Planificación del SGC	Elaborar un cronograma para el SGC	Responsible del SGC	Insumos de oficina Fichas de seguimiento	Tiempo que tomó el SGC/ tiempo establecido para el SGC	100%	Alta	Agosto-09	Agosto-10

CICLO: HACER

	Socialización del SGC.	Recursos Humanos Presidente Encargado del SGC	Talento humano, tecnológico	Porcentaje de avance de 100 % socialización del SGC.	Alta	Agosto-14	Agosto-15
Ejecución del SGC	Documentar el SGC	Área Administrativa	Insumos de oficina Asesor administrativo	Porcentaje de documentos archivados. 100%	Alta	Agosto-14	Agosto-15
	Identificar riesgos a largo plazo	Vicepresidencia Encargado del SGC	Matriz de riesgos	Porcentaje de riesgos identificados. 100%	Alta	Agosto-16	Agosto-18
	Analizar periódicamente los procesos internos.	Encargado del SGC	Fichas de caracterización de los procesos. Diagramas de flujo	Porcentaje de procesos analizados 100%	Alta	Agosto-21	Agosto-28

Manual de
procedimientos

CICLO: VERIFICAR

Evaluar el Desempeño	Inspeccionar el cumplimiento de requisitos.	Área Administrativa Encargado del SGC	Indicadores de evaluación	Porcentaje de requisitos cumplidos	100%	Alta	Sept-04	Sept-07
	Verificar el control de los riesgos.	Área Administrativa Encargado del SGC	Talento Humano	Porcentaje de riesgos controlados	100%	Medio	Sept-04	Sept-07
	Auditar la gestión documental del SGC	Área Administrativa Encargado del SGC	Talento humano Lista maestra de documentos y registros.	Porcentaje de eficiencia de la gestión documental	100%	Alta	Sept-04	Nov-10
	Analizar el cumplimiento de auditorías internas	Área Administrativa Encargado del SGC	Recursos Humanos Registro de auditorías.	Porcentaje de auditorías realizadas.	100%	Alta	Sept-04	Enero-10

Evaluar el desempeño de los procesos internos	Área Administrativa Encargado del SGC	Fichas de indicadores de evaluación.	de % de procesos evaluados.	100%	Alta	Agosto-21	Enero-10
---	---------------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------	------	------	-----------	----------

CICLO: ACTUAR

Mejora continua	Implementación de las mejoras propuestas para el SGC	Área Administrativa Recursos Humanos Encargado del SGC	Aplicación de indicadores de gestión	Porcentaje de cumplimiento del SGC.	100%	Alta	Enero-10	Febrero-16
	Evaluación de los resultados de las propuestas de mejora.	Área Administrativa Recursos Humanos Encargado del SGC	Informe de evaluación por la dirección.	Porcentaje de cumplimiento del SGC	100%	Alta	Enero-10	Febrero-16

Nota. Fuente: (GAD Parroquial de Guayllabamba, 2022), Elaborado por: Daniela Puentestar

4.9 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Se presenta el siguiente plan de implementación como un recurso adicional a la propuesta del SGC en el que se utilizará un proceso de cuatro etapas para implementar el modelo de gestión de calidad donde las actividades se presentan de acuerdo con el ciclo PHVA, el cual fue modificado cada una de las fases propuestas, así como los responsables de estas:

Tabla 41

Plan de Implementación

Actividades	Objetivos	Responsable	Recursos	Prioridad	Fecha inicio	Fecha fin
FASE: PLANIFICAR						
Analizar la planificación estratégica de la organización en curso.	Conocer la situación inicial de la empresa interna y externamente.	Encargado del SGC.	<ul style="list-style-type: none"> Matriz FODA Matriz PESTEL 	Alta	Abril-2024	Abril-2024
Planificar de acciones de mejora en relación con las inconformidades presentadas.	Accionar frente a los problemas presentes en la organización.	Encargado del SGC	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Formato de planificación de acciones correctivas. 	Alta	Mayo-2024	Julio-2024

Identificar la documentación y registros necesarios del SGC.	la Contar y accesibilidad de la documentación para llevar a cabo el SGC.	con la Encargado del SGC	Lista maestra de documentos y registros del SGC.	Alta	Mayo-2024	Julio-2024
--	--	--------------------------	--	------	-----------	------------

FASE: IMPLEMENTACIÓN

Analizar e inspeccionar la documentación desarrollada.	Realizar codificaciones en los documentos para una mejor accesibilidad y gestión.	Encargado del SGC	Lista maestra de documentos y registros del SGC.	Alta	Agosto-2024	Octubre-2024
--	---	-------------------	--	------	-------------	--------------

Gestionar las capacitaciones.	Comunicar directrices y estrategias tanto a la alta dirección como al personal acerca del SGC	Encargado del SGC	Programa de capacitación. Responsable de la capacitación Recursos tecnológicos, didácticos.	Alta	Agosto-2024	Octubre-2024
-------------------------------	---	-------------------	---	------	-------------	--------------

Identificar el desempeño de los procesos.	Identificar la situación de los procesos tanto sus fortalezas con falencias.	Encargado del SGC	Indicadores de evaluación.	Alta	Agosto-2024	Octubre-2024
---	--	-------------------	----------------------------	------	-------------	--------------

Analizar los riesgos posibles en un futuro.	Plantear acciones correctivas para los riesgos a futuro.	Encargado del SGC	Matriz de riesgos y oportunidades.	Alta	Agosto-2024	Octubre-2024
---	--	-------------------	------------------------------------	------	-------------	--------------

FASE: EVALUAR

Llevar a cabo la auditoría interna del SGC en la organización.	Monitorear y evaluar el Sistema de Gestión de Calidad.	Encargado del SGC	Plan de auditoría.	Alta	Nov-2024	Dic-2024
--	--	-------------------	--------------------	------	----------	----------

FASE: ACTUAR

Proponer estrategias que aporten en el control de las no conformidades.	Solucionar los problemas encontrados en la auditoría para mejorar la situación del SGC.	Encargado del SGC	Registro de no conformidades y planificación de cambios.	Alta	Enero-2025	Marzo-2025
---	---	-------------------	--	------	------------	------------

Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

4.10 EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla 42

Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad

COMPARACIÓN DE CUMPLIMIENTO INICIAL VS FINAL					
Requisitos	Resultado inicial	Observaciones	Acción desarrollada	Evidencia	Resultado final
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	Establece, pero no se mantiene	La organización establece algunos aspectos de la comprensión, pero no tiene documentado. Además de no contar con algún tipo de evidencia.	Identificar y analizar el impacto de los factores internos y externos de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de PORTER • Análisis PESTEL • Análisis FODA 	Establece
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	No establece	No conoce las expectativas ni necesidades de las partes interesadas.	Establecer las expectativas de las partes interesadas tanto internas como externas	Matriz de partes interesadas	Establece

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	No establece	Al no contar con un sistema de gestión de la calidad no es posible contar con este apartado del capítulo.	Determinar el alcance del SGC acorde a la norma ISO 9001:2015 para la organización	Alcance del SGC	Establece
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	No establece	La organización no tiene conocimiento y control de los procesos, además no están correctamente identificados los: macroprocesos- procesos- ni procedimientos.	Propuesta de mapa, caracterización e inventario de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Caracterización de procesos • Inventario de Procesos 	Establece
Comparación	16,67%				86,96%
5. LIDERAZGO					
5.1. Liderazgo y compromiso	Establece, pero no aplica, ni mantiene	La organización tiene la predisposición y compromiso con el diseño del Sistema de Gestión de Calidad.	Propuesta de compromiso para el cumplimiento del SGC	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SGC.	Establece

5.2 Política	No establece	La organización no cuenta con un SGC por ende no tiene Política de calidad.	Desarrollo de la política de calidad.	Política de Calidad	Establece
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	Se establece	La organización tiene establecido sus roles, responsabilidades y autoridades en un manual de funciones.	-	Manual de funciones	Establece
Comprobación		35,71%			86,67%
6 PLANIFICACIÓN					
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Establece, pero no aplica, ni mantiene	Los riesgos son identificados empíricamente por ende no existe una herramienta para analizarlos.	Se definió la matriz de riesgos de todos los procesos dentro de la empresa	Matriz de riesgos y oportunidades	Establece

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	No establece	No tiene objetivos de calidad establecidos por la falta del SGC.	Establecer objetivos de calidad basados en la política de calidad.	Matriz de objetivos de calidad con su respectiva planificación.	Establece
6.3 Planificación de los cambios	No establece	La organización no cuenta con una herramienta que facilite la planificación de los cambios que se presenten.	Elaboración de una matriz de planificación de cambios.	Matriz de planificación de cambios	Establece
Comprobación		20%		90,91%	
7 APOYO					
7.1 Recursos	Establece, pero no aplica, ni mantiene	La organización conoce acerca de las funciones de los puestos de trabajo y el perfil profesional requerido, pero no tiene	Elaboración de fichas en las que se describa los puestos de trabajo y su perfil respectivo	Fichas de los puestos de trabajo.	Establece

7.2 Competencia	Se establece	información documentada que lo respalde			Establece
7.3 Toma de conciencia	No establece	La organización no tiene una evidencia del control del personal acerca de su compromiso.	Diseño de un formato de registro de capacitaciones para el SGC del personal.	Formato de registro de capacitaciones al SGC.	Establece
7.4 Comunicación	No establece	No cuenta con una herramienta de comunicación tanto interna como externa de información.	Definir una matriz de comunicación interna y externa para la organización.	Matriz de comunicación interna y externa	Establece
7.5 Información documentada	No establece	Falencias en la gestión de documentos y registros dentro de la organización.	Elaborar una lista maestra de documentos y registros	Lista maestra de documentos y registros.	Establece
Comprobación					81,82%
					18,18%

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional	No establece	No existe un control de los procesos internos de la organización.	Elaboración de un manual de procedimientos.	Manual de procedimientos	Establece
8.5.6 Control de los cambios	Establece, pero no aplica, ni mantiene	La organización controla empíricamente los cambios de la organización	Elaboración de una matriz de control de cambios en la gestión interna de la organización..	Matriz de control y seguimiento de cambios	Establece
8.7 Control de las salidas no conformes	Establece, pero no aplica, ni mantiene.	No existe un control de los servicios no conformes	Elaboración de un formato de no conformidades para los servicios prestados a los usuarios.	Formato de las no conformidades	Establece
Comprobación		48,39%			86,67%

9 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	No establece	Los procesos no tienen indicadores de evaluación que permitan medir su desempeño.	Realizar una lista de indicadores de desempeño y su respectiva descripción.	Lista maestra de indicadores de desempeño. Fichas de indicadores.	Establece
9.2 Auditoría interna	No establece	La organización no tiene establecido un SGC por lo tanto no realiza auditorías al SGC	Establecer auditorías internas dentro de la organización. Además de mantener la información documentada para la toma de decisiones.	Formato plan de Auditoría Interna Formato de programa de auditoría Formato informe de auditoría	Establece, pero no aplica, ni mantiene
9.3 Revisión por la dirección	Establece, pero no aplica, ni mantiene	La dirección revisa periódicamente las evaluaciones realizadas, pero no tiene una evidencia del cómo lo hace.	Diseñar un plan de revisión por la dirección.	Formato informe de revisión por la dirección.	Establece, pero no aplica, ni mantiene
Comprobación		7,14 %			75%

10 MEJORA

10.2 No conformidad y acción correctiva	Establece, pero no aplica, ni mantiene	Al no determinar las inconformidades en los procesos no es posible aplicar este apartado. Sin embargo, las acciones correctivas se las propone empíricamente en el caso de que exista.	Establecer una herramienta que permita evidenciar la inconformidad y en consecuencia las acciones correctivas pertinentes.	Formato de registro de quejas y reclamos y no conformidades	Establece, pero no aplica, ni mantiene
10.3 Mejora Continua	No se establece	La organización no posee un SGC de tal manera no puede mejorar continuamente el SGC.	Establecer una herramienta de mejora continua para la organización	Diseño de un plan de mejora para la organización	Establece
Comprobación		10%			80%
Cumplimiento General <i>Inicial: 23,24%</i>			Cumplimiento General <i>Final: 84%</i>		

Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

4.10 ANÁLISIS DE RESULTADOS FINALES

La siguiente tabla muestra los resultados obtenidos en la evaluación final aplicando la lista de verificación, en la que los valores reflejan una mejora significativa de la organización referente a los capítulos de la normativa ISO 9001:2015 aportando significativamente en la gestión interna para la mejora de los servicios a los usuarios y en consecuencia fortalecer la relación con estos, de acuerdo con los resultados estas directrices corresponden a un índice de cumplimiento general del 84%, que se clasifica como alto según la escala de calificación.

Tabla 43

Comparación de resultados

CAPÍTULOS DE LA NORMA	AUDITORIA INICIAL	AUDITORIA FINAL
Contexto de la organización	16,67%	86,96%
Liderazgo	35,71%	86,67%
Planificación	20%	90,91%
Apoyo	18,18%	81,82%
Operación	48,39%	86,67%
Evaluación del desempeño	7,14%	75%
Mejora	10%	80%
TOTAL	23,24%	84%

Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

Además, para una mejor visualización de los resultados en el siguiente gráfico radial se puede observar el cambio que tuvo la organización una vez aplicada la propuesta cumpliendo con la mayoría de los capítulos lo que da como resultado que el porcentaje inicial ascienda un 60,76%.

Figura 37

Comparación de Auditorias



Nota. Elaborado por: Daniela Puentestar

CONCLUSIONES

- La revisión bibliográfica encontrada aportó con información relevante para el correcto desarrollo de la investigación, fundamentando teóricamente con conceptos, directrices y lineamientos la importancia, funcionalidad e implicaciones que trae consigo el respectivo diseño del sistema de gestión de calidad enfocado en el servicio a los usuarios. De igual manera, fue una guía para el desarrollo del próximo capítulo.
- En cuanto al diagnóstico situacional además de la lista de verificación se utilizó herramientas de análisis que fueron clave para la identificación de variables que estén afectando a la organización en su desempeño. Por consiguiente, utilizando la lista de verificación basada en la norma ISO 9001:2015, el GAD Parroquial de Guayllabamba logró un 23,24% de cumplimiento general, en el que se pudo evidenciar que ningún capítulo tiene un porcentaje mayor al 50% lo que significa que la organización no está alineada a la normativa, por ende, se debe tomar medidas necesarias para subir el porcentaje. Finalmente, se identificó que algunas razones del nudo crítico es la falta de documentación, herramientas de evaluación y análisis de los procesos.
- Una vez analizada la situación del GAD Parroquial de Guayllabamba se procede a aplicar las medidas correctivas para que la organización se alinee a la normativa ISO 9001:2015 cumpliendo con los requisitos pertinentes por medio de un plan de calidad. Al culminar el diseño del sistema de gestión de calidad, la aplicación de una segunda lista de verificación demostró un 84% de cumplimiento, lo que resulta en un aumento del 60,76% en comparación con la lista de verificación inicial de 23,24%. Sin embargo, se debe considerar que el motivo del cumplimiento mínimo de los capítulos 9 y 10 es que este trabajo está enfocado con el desarrollo del SGC más no con la implementación y por esto no es posible satisfacer al 100 %.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere que la información y documentación realizada sea compartida con todos los miembros de la organización a través de reuniones donde se capacite al personal para su participación en el presente Diseño del Sistema de Gestión de Calidad dándoles a conocer la importancia, beneficios, funcionalidades, lineamientos y directrices a los que se deben regir.
- Se recomienda realizar auditorías internas anuales especialmente poner mayor énfasis en el proceso administrativo, financiero y contable, estratégico y control operacional ya que estos están enfocados con el servicio al cliente. Posteriormente ir ajustando los procedimientos de los procesos en base en los resultados de la auditoría para solucionar los problemas presentados.
- Se aconseja aplicar el programa de capacitación, actualización y recreación en el GAD Parroquial de Guayllabamba es importante, para mantener un ambiente laboral adecuado, ya que las organizaciones pueden mejorar significativamente cuando existe bienestar laboral obteniendo consigo productividad y eficacia para la organización.
- Se aconseja a la organización tener siempre un pensamiento basado en riesgos ya que esto permite la preparación y el enfrentamiento oportunamente de los problemas que se presenten con los medios y recursos necesarios. Así como mantener una gestión interna enfocada al cliente para impulsar la participación ciudadana en especial porque es una organización pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgos operacional*. Madrid: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/53618?page=6>
- Arca, J. A. (2023 de marzo de 2023). *Likedin*. <https://www.linkedin.com/pulse/lagesti%C3%B3n-de-riesgos-jorge-antonio-arca/?originalSubdomain=es>
- ASANA. (15 de Agosto de 2022). *Mapa de procesos: cómo crear uno para tu proyecto*.
<https://asana.com/es/resources/process-mapping>
- Asesores, T. (2013). *Gestión ambiental en la empresa*. Universitat Jaume I. (UJI).
- Barroeta, M. R. (26 de Julio de 2020). *Análisis PESTEL: ¿Qué es y para qué sirve? Ejemplo*. <https://milagrosruizbarroeta.com/analisis-pestel/>
- Becerra, M. (2018). *Dimensiones de la competitividad: factores internos y externos a las empresas*. Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/129829?page=117>
- Burítica-Macías, Á. M., Buriticá-Noreña, C. A., y López-Quintero, J. G. (2019). SO 9001 versión 2015 guía de implementación revisión de caso. 24(2), 250-255.
- Camejo, J. (28 de noviembre de 2012). *Indicadores de gestión ¿Qué son y por qué usarlos?* <http://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>
- Casares, I., y Bolaños, E. (2016). *Introducción a la Gestión Integral de Riesgos Empresariales*. Perú Platinum Editorial.

- Chavarría Hernández, E., Zamora Morocho, L., y Junco Avellan , W. (2017).
<https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/186/189>
- Chiaventano, I. (2017). *Planeación Estratégica - Fundamentos y aplicaciones* (Tercera ed.). México, D.F: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Coba, G. (25 de Noviembre de 2021). Corrupción e inestabilidad política, retos de Ecuador para hacer negocios .
- Coba, G. (4 de Febrero de 2022). <https://www.primicias.ec/noticias/economia/pymes-ecuador-inversion-tecnologia-pandemia/>
- Código Orgánico de Organización Territorial, A. y. (31 de Diciembre de 2019). *Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural*. <https://www.cpcas.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Cortés, J. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga: ICB Editores.
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. ICB Editores.
- CREO 21. (2021). *Plan de Trabajo 2021-2025*. <https://guillermolasso.ec/wp-content/uploads/2020/10/Plan-de-Gobierno-Lasso-Borrero-2021-2025-1.pdf>
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la Calidad Total*. Madrid: Díaz de Santos.
- Echemendia Tocabens , B. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Rev. cubana*, 49(3), 470-481.
- Enriquez, C. (26 de Septiembre de 2020). Mejores precios y mayor tecnología son los beneficios de los consumidores de tecnología que llega sin aranceles.

<https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/precios-tecnologia-reduccion-aranceles-ecuador.html>

Escuela Europea de Excelencia. (12 de noviembre de 2020). *Cómo usar diagramas de flujo para*. . <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/11/como-usar-diagramasde-flujo-para-iso-9001/>

Evoli, J. (2009). *Planeación estratégica*. El Cid Editor | apuntes. <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/28643>

Galarza, M. (2018). *La empresa y su entorno*. Packs Editoriales.

Garabiza, B., Prudente , E., y Quinde , K. (2021). La aplicación del modelo de economía circular en Ecuador: Estudio de caso. *Revista Espacios* .

García, G. (6 de febrero de 2019). *Las etapas del ciclo de Deming para mejorar la gestión*. <https://emprendepyme.net/las-etapas-del-ciclo-de-deming-para-mejorar-la-gestion.html>

García, J. M. (2020). *Ciencias de la complejidad: Teoría General de Sistemas, Pensamiento*. España: Kindle. <https://books.google.com.co/books?id=Jw5BDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que#v=onepage&q=que&f=false>

García, N. V., y Sanjuán, A. B. (2015). *La gestión de valores en la empresa como aportación de valor*. Universidad Pontificia Comillas.

Gonzales, A. C. (2015). *Administración Estratégica*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39421?page=3>

- González, Ó., y Arciniegas, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad - Teoría y práctica bajo la norma ISO* . Bogotá, Colombia: ECOE .
- Guayllabamba, G. P. (enero de 2020). *Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Guayllabamba*. <https://gadguayllabamba.gob.ec/>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad* . McGraw Hill.
- Hernandez, Z. T. (2015). *Administración estratégica*. Gripo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/39403?page=1>
- Hit, M., y Hoskisson, R. (2017). *Administración estratégica: Competitividad y Globalización* . Arkham House.
- Isaza, A. (2018). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad: : guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. Colombia: Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/70208/>
- ISO 9001:2015. (13 de septiembre de 2016). *Desarrollo de concepto de calidad*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=La%20calidad%20es%20%E2%80%99Cla%20adecuaci%C3%B3n,caracter%C3%ADsticas%20que%20defina%20el%20cliente.>
- Isotools. (15 de octubre de 2018). <https://www.isotools.us/2018/10/15/resumen-nueva-norma-iso-31000-gestion-riesgos/>
- Jiménez, M. M. (11 de octubre de 2022). *Así puedes hacer una matriz de riesgos para tu empresa*. <https://www.piranirisk.com/es/blog/asi-puedes-hacer-una-matriz-de-riesgos-para-tu-empresa>

- José Jabaloyes, J. M. (2020). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
<https://elibro.net/es/ereader/utnorte/165233>
- López, P. (2014). *Novedades de la ISO 9001 2015*. Madrid: FC Editorial.
- López, P. (2015). *Como documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001 2015*. FC Editorial.
- Luna, A. (2016). *Plan estratégico de negocios*. Grupo Editorial Patria.
- Maldonado, J. (2012). *Gestión de Procesos*. Málaga: B-Eumed.
- Martins, J. (10 de noviembre de 2022). *5 consejos para definir valores corporativos de excelencia que reflejen tu propia cultura (con ejemplos)*.
<https://asana.com/es/resources/company-values-examples>
- Ministerio de Producción . (s.f.). *Ecuador avanza con la implementación del Acuerdo de Facilitación de Comercio* . <https://www.produccion.gob.ec/ecuador-avanza-con-la-implementacion-del-acuerdo-de-facilitacion-de-comercio/>
- Molina, P. (2016). *Direccionamiento Estratégicos* . Alfaguara.
- Obando, R. (5 de Diciembre de 2022). *Ciclo de Deming o PDCA: qué es y cómo llevarlo a la práctica*. <https://blog.hubspot.es/sales/ciclo-de-deming>
- Palacios, L. C. (2016). *Dirección Estratégica* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/126524>
- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Peteraf, T., y Stickland, G. (2015). *Administración Estratégica*. Mc Graw Hill.

- Porter, M. (2012). *La ventaja competitiva de las naciones*. Harvard Business.
- Ramos Parroñán, E., y Valle Palomino, N. (2020). Gestión de la imagen corporativa .
- Real Academia Española . (2021). *Definición de gestionar* . <https://normas-apa.org/referencias/citar-diccionario/>
- Rodero, J. A. (2019). Estrategia empresarial: del diagnóstico a la implantación. RA-MA Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/222708?page=5>. Consultado en: 23 Apr 2023
- Rojas, J. L. (23 de agosto de 2017). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*. <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/1214>
- Rojas, M. (2011). *Planeación Estratégica Fundamentos y Casos*. Ediciones de la U.
- Sanchez, R., y Morillo, R. M. (2012). *Dirección Estratégica Empresarial*. Santiago de los Caballero: Universidad Abierta para Adultos (UAPA). <https://elibro.net/es/lc/utnorte/titulos/175879>
- Standardization, I. O. (2015). *Quality management systems – Requirements (ISO 9001:2015)*. Geneva, Switzerland: ISO.
- Technology, E. K. (25 de abril de 2021). *Funcionalidades de un sistema de gestión de calidad: ¿qué posibilidades ofrece un SGC?* <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-calidad/funcionalidades-sgc>
- Torres, Z. (2015). Administración estratégica. Grupo Editorial Patria.
- Veiga, J. P. (2013). *Control de Gestión Empresarial*. ESIC.
- Villanueva, F. (2019). *Control de la gestión* . Editorial Elearning.

ANEXOS

ANEXO 1: VALORACIÓN DE LA MISIÓN

VALORACIÓN DE LA MISIÓN		
Descripción	Valoración	
Si la misión cumple totalmente con los criterios de evaluación	100%	
Si la misión cumple totalmente con los criterios de evaluación	85%	
Si la misión cumple medianamente con los criterios de evaluación	65%	
Si la misión cumple escasamente con los criterios de evaluación	45%	
Si la misión cumple nulamente con los criterios de evaluación	0%	
Criterios	Respuestas	Ponderación
1. Identifica el tipo de organización	Mucho	85%
2. ¿Contesta claramente para que existe la organización?	Mucho	85%
3. ¿Explica por qué existe la organización?	Mucho	85%
4. ¿Establece con precisión lo que hace la organización? (servicios)	Mucho	85%
5. ¿Define quiénes son los usuarios y beneficiarios?	Mucho	85%
6. ¿Están debidamente articulados los servicios, resultados y el impacto esperado?	Mucho	85%
7. ¿Están evidentes las metas de servicio en términos económicos y de calidad?	Mucho	85%
8. ¿Puede la misión sobrevivir cambios en la gestión organizacional?	Mucho	85%
9. ¿Se puede apreciar la responsabilidad social corporativa?	Mucho	85%
10. ¿Pueden todos los involucrados ver la forma en que tienen que contribuir a la misión?	Mucho	85%
11. ¿La misión tiene sentido para el público en general?	Mucho	85%
12. ¿Se siente motivado e inspirado por la misión de su organización?	Mucho	85%
TOTAL	85%	

ANEXO 2: VALORACIÓN DE LA VISIÓN

VALORACIÓN DE LA VISIÓN		
Descripción	Valoración	
Si la visión cumple totalmente con los criterios de evaluación	100%	
Si la visión cumple totalmente con los criterios de evaluación	85%	
Si la visión cumple medianamente con los criterios de evaluación	65%	
Si la visión cumple escasamente con los criterios de evaluación	45%	
Si la visión cumple nulamente con los criterios de evaluación	0%	
Criterios	Respuestas	Ponderación
1. ¿Está claramente especificada la dimensión tiempo?	Bastante	100%
2. ¿Es compartida por el personal de la organización?	Mucho	85%
3. ¿Es suficientemente amplia y detallada?	Mucho	85%
4. ¿Se la considera positiva y alentadora?	Mucho	85%
5. ¿Es suficientemente realista y alcanzable?	Mucho	85%
6. ¿Proyecta sueños y esperanzas?	Mucho	85%
7. ¿Incorpora valores e intereses comunes?	Mucho	85%
8. ¿Usa un lenguaje ennoblecedor, gráfico y metafórico?	Mucho	85%
9. ¿Logra sinergismo?	Mucho	85%
10. ¿Ha sido difundida interna y externamente?	Bastante	100%
TOTAL	88%	

ANEXO 3: OBJETIVOS Y POLÍTICAS DEL GAD PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA

OBJETIVO ESTRATÉGICO	POLÍTICAS
OE1	
<p>Conservar y aprovechar de forma sostenible el patrimonio natural de la parroquia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la disponibilidad y gestión sostenible de los sistemas de agua de riego fuentes de agua y gestión de los desechos sólidos. • Fomentar la prevención, control y mitigación de la contaminación ambiental • Incrementar el levantamiento de información personal y el uso de conocimiento científico-técnico local sobre la biodiversidad, calidad de agua, riesgos naturales antrópicos, cambio climático, componente biofísico.
OE2	
<p>Mejorar la calidad de vida de las personas en un contexto de identidad, equidad y cohesión social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e impulsar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.
OE3	
<p>Consolidar un desarrollo económico productivo sostenible, redistributivo y solidario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer las actividades productivas parroquiales que promuevan el fomento productivo y desarrollo económico con base a la innovación productiva.
OE4	
<p>Promover un sistema de asentamientos humanos equitativos, inclusivos y organizados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las condiciones de vialidad, transporte, tránsito y seguridad vial. • Veeduría de la carretera asfaltada

	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar acciones para el mejoramiento estratégico de las vías.
OE5	
Fortalecer un sistema de gobierno abierto, eficiente, transparente y participativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la participación democrática de la ciudadanía en la planificación, ejecución y evaluación de la gestión parroquial • Promover la transparencia y la corresponsabilidad en la gestión pública local.

ANEXO 4: FUNCIONES DE LAS AUTORIDADES DEL GAD PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA

FUNCIONES
ASAMBLEA GENERAL
Art. 67
<ul style="list-style-type: none"> • Expedir acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria en lo que respecta a la competencia otorgada por el gobierno nacional según este código. • Certificar el PDOT expresados participativamente junto con la acción del consejo parroquial de planificación, así como evaluar la respetiva ejecución. • Aprobar y analizar la liquidación de presupuesto del año inmediato anterior, con las respectivas directrices. • Aprobar a pedido del presidente de la junta parroquial rural, los traspasos de fraccionadas presupuestarias y reducciones de crédito. • Autorizar la contratación de anticipos destinados a financiar para la ejecución de programas y proyectos previstos en el PDOT, observando las disposiciones previstas en la Constitución y las leyes correspondientes. • Delegar aspectos como son economía social y solidaria junto con la gestión de las competencias exclusivas asignadas en la Constitución, la ley y el Consejo Nacional de Competencias. • Emitir políticas que favorezcan el progreso de las culturas de la parroquia según la jurisdicción territorial, con las leyes sobre la materia
VOCALES
Art.68
<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalizar las acciones del ejecutivo parroquial según código y la ley correspondiente. • Inmiscuirse con voz y voto en las sesiones y debates de la junta parroquial rural en los proyectos y programas. • La presentación de proyectos acerca de acuerdos y resoluciones pertinentes con el ámbito de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural.

- La mediación entre la asamblea parroquial y en las comisiones, delegaciones y representaciones que designe la junta parroquial rural con la participación.

PRESIDENTE

Art. 70

- Es la representación legal, y judicial de la organización.
- Ejerce la facultad ejecutiva de la organización.
- Dirige la elaboración del plan parroquial de desarrollo y el de ordenamiento territorial, en concordancia con el plan cantonal y provincial de desarrollo, con un marco de plurinacionalidad, interculturalidad y respeto a la diversidad, junto con la participación ciudadana y de otros actores del sector público.
- Desarrollar participativamente el plan operativo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional.
- En caso de emergencia requerir la cooperación de la Policía Nacional, Fuerzas Armadas y servicios de auxilio y emergencias, según los canales legales otorgados.
- Aprobación, asumiendo la responsabilidad civil, penal y administrativa, de las transferencias de partidas presupuestarias, suplementos y reducciones de crédito, en casos especiales originados.
- Asignar permisos y autorizaciones para el uso eventual de los espacios públicos, según las ordenanzas metropolitanas o municipales, y a las resoluciones que la junta parroquial rural dicte.
- Entregar a la junta parroquial rural y a la ciudadanía un informe anual escrito, para su evaluación respectiva a través del sistema de rendición de cuentas y control social.

VICEPRESIDENTE

- Representar al presidente o presidenta, en caso de ausencia temporal mayor a tres días y durante el tiempo que dure la misma las funciones correspondientes.
- Todas las correspondientes a su condición de vocal de la Junta Parroquial.
- Hay que mencionar que no pueden emitir en su calidad de vocales sobre la legalidad de los actos o contratos que hayan ejecutado durante sus funciones como ejecutivos.

SECRETARIA/O

- Mantener listas y redactadas las actas y resoluciones de las sesiones del Gobierno Parroquial y de la comisión de mesa; y suscribirlas con el presidente una vez aprobadas y mantener actualizada la gestión de archivo de estas.
- Tramitar informes, certificaciones, correspondencia y documentos correspondientes.
- Adjudicar la convocatoria, previa disposición del presidente en las sesiones ordinarias, extraordinarias, conmemorativas del Gobierno Parroquial

TESORERA/O

- Participar activamente en la consolidación de la ejecución de los procesos informáticos y tecnológicos de gestión administrativa financiera, rendición de cuentas y transparencia previstos en la ley en coordinación con las unidades del GADPR
- Controlar y supervisar, los pagos económicos por varios conceptos estén debidamente sustentados, con facturas, notas de crédito, informes de actividades, autorización y firma del presidente.
- Velar por la determinación y recaudación de los ingresos y aseguración de la liquidación y pago pertinente de las obligaciones financieras de la organización

CONTADOR/A

- Planificar, administrar y vigilar las actividades financieras de la organización según las políticas procedentes por la autoridad.
- Informe de consolidación de ejecución, seguimiento y evaluación del plan presupuestario anual, programas y proyectos ejecutables.
- Dirigir la ejecución adecuada del presupuesto de la entidad, así como preparar y gestionar las reformas que permitan plantear las recomendaciones que sean pertinentes
- Asegurar que la programación, formulación, ejecución, evaluación, y liquidación del presupuesto institucional se desarrolle conforme a los principios de transparencia, legalidad, eficacia y eficiencia

ANEXO 5: LISTA DE VERIFICACIÓN INICIAL

LISTA DE VERIFICACIÓN BASADA EN LA NORMA ISO 9001: 2015 DE AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO INICIAL AL GAD PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA				
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:				
La evaluación está dividida en 4 secciones:				
<ul style="list-style-type: none"> • Si la organización establece, aplicar y mantiene el criterio de la norma tendrá una ponderación de 10. • Si la organización establece, aplica, pero se debe adaptar al criterio de la norma tendrá una ponderación de 5. • Si la organización establece, no aplica y por ende no mantiene el criterio de la norma tendrá una ponderación de 3. • Si la organización no establece, no aplica y no mantiene el criterio de la norma tendrá una ponderación de 0. 				
NUMERALES DE LA NORMA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
	(10)	(5)	(3)	(0)
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1 Comprensión de la organización y su contexto				
¿La organización determina tanto las cuestiones internas como externas pertinentes para su propósito y dirección estratégica que afecta en su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de calidad?	10			
¿La organización realiza un seguimiento y revisión de la información sobre las cuestiones externas e internas?				0
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				

¿Se determina en la organización las partes interesadas que son adecuadas para el sistema de gestión de calidad?	10			
¿Se determina en la organización los requisitos adecuados que deben tener las partes interesadas para el sistema de gestión de calidad?				0
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad				
¿La organización ha determinado el alcance del Sistema de Gestión de la calidad según los procesos, productos y servicios?				0
¿Se considera en la organización las cuestiones internas y externas en relación con la organización y su contexto?				0
¿Se considera en la organización lo requisitos de las partes interesadas?				0
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos				
¿En la organización se determinan las entradas requeridas y las salidas que se espera de estos procesos?			3	
¿En la organización se determinan las secuencias e interacción de los procesos?			3	

¿En la organización se determinan las secuencias e interacción de los procesos?			3	
¿En la organización se determinan los recursos necesarios para los procesos y asegurar disponibilidad?	10			
La organización ha determinado los recursos necesarios para estos procesos y que se asegure su disponibilidad			3	
Se han asignado las responsabilidades y autoridades para el desarrollo de los procesos		5		
Se han abordado los riesgos y oportunidades según lo estipulado en el apartado 6.1				0
Se evalúan los procesos e implementan cualquier cambio necesario para que se puedan lograr los resultados previstos		5		
Se logra evidenciar la mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad				0
Se mantiene información documentada que se considere un apoyo a las operaciones de los procesos				0
Se conserva la información documentada para asegurar que los procesos se realizan según lo planificado				0
Subtotal	30	10	12	0

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	30,30%			
5. LIDERAZGO				
5.1 La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso				
5.1.1 Generalidades				
Demuestra liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad	10			
Asegura que se establezcan la política de calidad y los objetivos de calidad				0
Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos			3	
La alta dirección se asegura que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles	10			
Se asegura que el sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos		5		
La alta dirección se encuentra comprometida para dirigir y apoyar a los diferentes roles para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad	10			
5.1.2 Enfoque al cliente				
Se determinan y comprenden los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios que son aplicables	10			
Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades			3	

Se mantiene un enfoque de mejora de la satisfacción del cliente	10			
5.2 Política				
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad				
La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad que sea apropiada al contexto de la organización				0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad				
La política de calidad se encuentra disponible como información documentada, se ha comunicado dentro de la organización y está disponible para las partes interesadas				0
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización				
Existe evidencia en donde se asignen las responsabilidades y autoridad pertinentes para cada rol dentro de la organización				0
Se han comunicado las responsabilidades y autoridades		5		
Se entiende cuáles son los roles y responsabilidades en toda la organización		5		
Subtotal	50	15	6	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	70,42%			

6. PLANIFICACIÓN				
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades				
La organización ha determinado los riesgos y oportunidades para asegurar el sistema de gestión de calidad			3	
La organización ha planificado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades			3	
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos				
Se han establecido los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes			3	
La organización ha planificado cómo se va a lograr cumplir con los objetivos de la calidad		5		
6.3 Planificación de los cambios				
Se han planificado los cambios que se puedan dar en el sistema de gestión de la calidad	10			
Subtotal	10	5	9	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	11%			
7. APOYO				
7.1 Recursos				
Se han determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad		5		

La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos		5		
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido un ambiente necesario para la operación de sus procesos	10			
7.2 Competencia				
La organización se ha asegurado de la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control un trabajo que afecta el desempeño del sistema de gestión de la calidad	10			
7.3 Toma de conciencia				
10Se ha tomado conciencia de la política de calidad y los objetivos de calidad				0
7.4 Comunicación				
Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad				0
Se ha determinado quién, cuándo, cómo y a quién comunicar		5		
7.5 Información documentada				
Se ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad				0

Se encuentra establecido un formato para cada documento				0
La información documentada se encuentra disponible y está protegida adecuadamente				0
Se ha establecido la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, conservación, control de cambios de la información documentada				0
Subtotal	20	15	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	33,33%			
8. OPERACIÓN				
8.1 Planificación y control operacional				
La organización ha determinado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de productos y servicios	10			
La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos	10			
La organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados		5		
8.2 Requisitos para los productos y servicios				
Se han determinado las comunicaciones pertinentes para los clientes	10			

Los requisitos para los servicios se definen, incluyendo los requisitos legales y aquellos requisitos necesarios para la organización	10			
La organización se asegura que puede cumplir con los requisitos especificados por los clientes antes de comprometerse a suministrar el producto	10			
La organización conserva información documentada sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios		5		
La organización se asegura de que cuando existan cambios en los requisitos para los productos y servicios se realizarán las modificaciones pertinentes y se comuniquen de los cambios	10			
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios				
La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurar la provisión de productos	10			
La organización considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo			3	
La organización aplica controles a los procesos de diseño y desarrollo para asegurarse se definen los resultados a lograr	10			

La organización conserva información documentada de las actividades				0
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos	10			
La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos			3	
Se conserva información documentada de las actividades				0
8.5 Producción y provisión del servicio				
Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas		5		
Dispone de información documentada que define las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar				0
Cuenta con controles de la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados			3	
Se implementan actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar los criterios de control		5		

Cuenta con una infraestructura y entorno adecuados para la operación de los procesos	10			
Se designan personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida	10			
Se revisa y controla los cambios para la producción o prestación del servicio para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos	10			
Conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios			3	
8.6 Liberación de los productos y servicios				
Se implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios	10			
Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios	10			
8.7 Control de las salidas no conformes				
Se asegura de que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada		5		
Se toman las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los producto y servicios		5		
Se aplica el ítem anterior para los productos o servicios no conformes detectados después de la			3	

entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios				
La organización trata las salidas no conformes a través de: la corrección, separación, contenido devolución o suspensión de provisión de productos y servicios, información al cliente, obtención de autorización para su aceptación bajo concesión		5		
Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes	10			
La organización conserva información documentada que: describa la no conformidad, describa las acciones tomadas, describa todas las concesiones obtenidas, identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad				0
Subtotal	150	35	15	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	48,39%			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación				
9.1.1 Generalidades				
La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos			3	
La organización determina qué necesita seguimiento y medición	10			

Se determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesario para asegurar los resultados válidos			3	
Se determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición				0
La organización evalúa el desempeño y eficiencia del SGC				0
La organización conserva información documentada apropiada como evidencia de los resultados				0
9.1.2 Satisfacción al cliente				
La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas		5		
Se determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información de apartado anterior				0
9.1.3 Análisis y evaluación				
La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y medición				0
9.2 Auditoría interna				
La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados				0

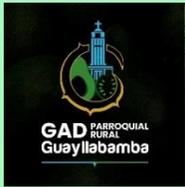
Las auditorías otorgan información referente a los requisitos propios de la organización pasa su SGC				0
La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría				0
Define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría				0
Selecciona auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría				0
Se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente				0
Se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada				0
Se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías				0
9.3 Revisión por la dirección				
9.3.1 Generalidades				
La alta dirección revisa el SGI de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.				0
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección				

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas				0
Se considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad				0
Se considera la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad				0
Se considera la adecuación de los recursos		5		
Se considera la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades				0
Se considera las oportunidades de mejora		5		
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección				
Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:		5		
a) las oportunidades de mejora				
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad				0
c) las necesidades de recursos	10			
Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección				

Subtotal	20	20	6	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	27,78%			
10. MEJORA				
10.1 Generalidades				
La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente	10			
10.2 No conformidad y acción correctiva				
La organización reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable toma acciones para controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.		5		
Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte		5		
Se implementa cualquier acción necesaria para una no conformidad		5		
Se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada				0
Actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación				0
Se realizan cambios al sistema de gestión de la calidad si fuera necesario				0

Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente y los resultados de la acción correctiva				
10.3 Mejora continua				
La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad				0
La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua				0
Subtotal	10	15	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	40%			

ANEXO 6:
CARACTERIZACIÓN DE
LOS PROCESOS

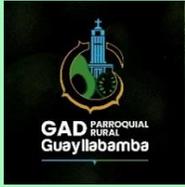


**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL
DE GUAYLLABAMBA**

CÓDIGO	GG.GE.FC.001
VERSIÓN	001
ELABORADO POR	Daniela Puentestar
REVISADO POR:	Dr. Raúl Gordón
RESPONSABLE	Presidente, vicepresidente y Vocales

Macroproceso	Gestión Gobernante				
Proceso	Gestión Estratégica				
Línea de organización	Prestación de servicios				
Objetivo	Estructurar y distribuir las actividades que se desarrollen en la organización en lo referente al enfoque al cliente.	Alcance	En este proceso se involucra a la presidencia y se toma en cuenta a todas las áreas de la organización.		
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> + Gobierno Nacional + Personal administrativo + Necesidades de Presidente + Ministerio de Finanzas y Economía 	<ul style="list-style-type: none"> + Reglamentos, normas y resoluciones. + Planificación de actividades + Informes de diagnóstico y situación actual. + Requerimientos de las Comunidades + Guías de planificación para el PDOT + Contratos y convenios + Reuniones y listas de asistencia 	PLANIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> + Remitir acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria en las materias de competencia del GAD PR G. + Revisión y aprobación del PDOT y el Plan Anual. + Revisión, aprobación distribución del presupuesto en concordancia con la planificación del GAD PR y participación ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> + Acuerdos, resoluciones y normativas para la organización. + Planificación estratégica de actividades + Respuesta a las necesidades de la parroquia. + Presupuesto aprobado + Actas de compromiso + Actividades planificadas y ejecutadas + Políticas de desarrollo organizacional + Títulos de valor + Contratos y convenios + Informe de desempeño + Programa de mingas 	<ul style="list-style-type: none"> + Partes interesadas internas y externas del GAD PR G. + Consejo Parroquial + Parroquia Guayllabamba
			HACER		

		VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Aprobar la contratación de empréstitos destinados a financiar la ejecución de programas y proyectos. ✚ Autorizar los contratos, convenios e instrumentos que involucren al GAD PR G. 				
		ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Inspecciona la gestión interna del GAD PR G ✚ Inculcar y coordinar la colaboración de los habitantes de la parroquia en mingas o eventos sociales parroquiales 				
Referencias normativas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) ✚ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). ✚ Plan Nacional de Desarrollo 			Recursos			
				Máquinas y equipos	Humanos	Materiales	Infraestructura
				Computadora -impresora	Consejo Parroquial Presidente Personal	Suministros de oficina Presupuesto	Instalaciones del GAD PR G
Indicador:	Porcentaje de objetivos estratégicos cumplidos	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Poca capacidad para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. ✚ Falta de conocimiento de la planificación estratégica por los miembros de la organización. 	Documentos establecidos			
				<ul style="list-style-type: none"> ✚ Formato de plan estratégico ✚ Formato de informe de actividades planificadas ✚ Formato de informe de actividades ejecutadas 			
Aprobado por:	Dr. Raúl Gordón – presidente del GAD PR Guayllabamba						



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA**

CÓDIGO	GG. GO.FC.001
VERSIÓN	01
ELABORADO POR	Daniela Puentestar
REVISADO POR:	Dr. Raúl Gordón
RESPONSABLE	Presidente, secretaria- tesorera

Macroproceso	Gestión Gobernante		
Proceso	Gestión Operativa		
Línea de organización	Prestación de servicios		
Objetivo	Planificar, direccionar y evaluar la gestión interna del GAD PR G.	Alcance	En este proceso se involucra a la presidencia y se toma en cuenta a todas las áreas de la organización.

PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> + Gobierno Nacional + Comunidades de la parroquia + GAD Parroquial Guayllabamba + Presidente + Organizaciones públicas y privadas + Área administrativa + Secretaria/Tesorera + Miembros del GAD PR G. + Comunidades 	<ul style="list-style-type: none"> + Necesidades POA y Plan Plurianual + Cronograma de actividades + Proyectos, normativas y resoluciones + Leyes y normativas + Proyectos, planificaciones + Convocatorias de reuniones + Sugerencias y necesidades + Actas de comisiones + Informe de rendición de 	PLANIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> + Desarrollo del POA con su respectiva proforma presupuestaria institucional. + Elegir el modelo de gestión administrativa por el cual se debe ejecutar el plan parroquial rural de desarrollo y ordenamiento territorial 	<ul style="list-style-type: none"> + Plan Operativo Anual + Modelo de Gestión Administrativa + Sugerencias y Planeas de Acción. + Proyectos y Acuerdos aprobados + Orgánico Funcional del GAD Parroquial Guayllabamba. + Actividades planificadas y ejecutadas + Informe de Actividades + Plan de seguridad ciudadana + Permisos en espacio públicos + Acta de sesiones + Funciones y representación de los vocales 	<ul style="list-style-type: none"> + Partes interesadas internas y externas del GAD PR G + Consejo Parroquial + Parroquia Guayllabamba
		HACER	<ul style="list-style-type: none"> + Convocar y dirigir con voz y voto las sesiones de la junta parroquial rural, según el cronograma establecido. + Presentar proyectos de acuerdos, resoluciones y normativa. + Remitir el organigrama institucional del GAD PR G. + Atribuir destino a los asuntos que deban pasar a las comisiones del GAD PR y establecer un plazo para la presentación de informes correspondientes. + Dirigir el plan de seguridad ciudadanía. + Autorizar el uso eventual de espacios públicos. 		

	cuentas, costos y gastos.		<ul style="list-style-type: none"> Actas de las sesiones de la junta parroquial rural. 	<ul style="list-style-type: none"> Planes y programas Rendición de cuentas anuales 			
		VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar e inspeccionar las actividades del GAD PR, junto con los funcionarios del gobierno parroquial rural 				
		ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> Decir y desarrollar medidas transitorias en caso de que así lo requiera. Asignar las funciones y responsabilidad de los vocales de la junta parroquial. Representación legal, y judicial del GAD PR G. Entregar a la junta parroquial rural y a la ciudadanía en general un informe anual escrito. 				
Referencias normativas	<ul style="list-style-type: none"> Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). Plan Nacional de Desarrollo Plan de Ordenamiento Territorial 			Recursos			
				Máquinas y equipos	Humanos	Materiales	Infraestructura
				Computadora -impresora	Personal	Suministros de oficina Presupuesto	Instalaciones del GAD PR G
Indicador: Índice de desempeño administrativo	(Actividades cumplidas/Actividades Asignadas) x100	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Poco tiempo para el cumplimiento de las actividades Desconocimiento de leyes y reglamentos. 				
				<ul style="list-style-type: none"> Formato de plan estratégico Formato de informe de actividades planificadas Formato de informe de actividades ejecutadas 			
Aprobado por:	Dr. Raúl Gordón – presidente del GAD PR Guayllabamba						



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA**

CÓD.	GAV. GEP.FC.001
VERSIÓN	01
ELABORADO POR	Daniela Puentestar
REVISADO POR:	Dr. Raúl Gordón
RESPONSABLE	Vocal principal

Macroproceso Gestión Agregador de Valor

Proceso Gestión Económica Productiva

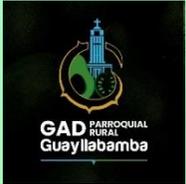
Línea de organización Prestación de servicios

Objetivo Potencializar actividades complementarias como el turismo comunitario para la mejora de la economía campesina, tomando en cuenta la equidad social y mejoramiento de la calidad de vida, el incremento de los servicios

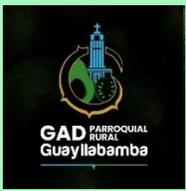
Alcance En este proceso se involucra a la presidencia y se toma en cuenta a todas las áreas de la organización.

PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> + GAD Parroquial Guayllabamba + Ministerio de Agricultura y Ganadería + Comunidad de la parroquia 	<ul style="list-style-type: none"> + Necesidades + POA + Lista maestra de proyectos y programas + Cronograma de actividades + Actividades por ejecutar + Planificación de proyectos y actividades + Proyectos y programas aprobados 	PLANIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> + Verificar con la secretaria el presupuesto disponible para la ejecución de proyectos económicos productivos. + Desarrollo del plan de trabajo para gestionar los programas y proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> + Cronograma de actividades + Cronograma de ejecución de proyectos económico-productivos + Informe de presupuesto disponible + Coordinación con las comunidades sobre el proyecto económico productivo + Plan de acción + Informe de cumplimiento de actividades mensuales. 	<ul style="list-style-type: none"> + Partes interesadas internas y externas del GAD PR G + Consejo Parroquial + Parroquia Guayllabamba
		HACER	<ul style="list-style-type: none"> + Ejecución de programas y proyectos con el apoyo del MAG u otras organizaciones provinciales y cantonales 		
		VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> + Dar a conocer los programas y proyectos a ejecutar por medio de una reunión con la secretaria y presidente 		

		ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Organizar con las comunidades la planificación para el desarrollo de proyectos y programas agrícolas. ✚ Coordinar juntamente con las comunidades de la parroquia la ejecución de programas y proyectos dispuestos. ✚ Presentar informes de las actividades realizadas mensualmente para la ejecución de programas y proyectos. 				
Referencias normativas			<ul style="list-style-type: none"> ✚ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). ✚ Ley de Comercio ✚ Lineamientos y políticas ✚ Planificación provincial y cantonal ✚ Plan Nacional de Desarrollo 	Recursos			
				Máquinas y equipos	Humanos	Materiales	Infraestructura
				Computadora-impresora	Personal	Suministros de oficina Presupuesto	Instalaciones del GAD PR G
Indicador: Índice de productores impulsados: % de actividades cumplidas	Número de Agricultores Impulsados/Total de Productores Agrícolas) x100	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Déficit en la coordinación con entes públicos, privados y comunidades para la ejecución de proyectos económico-productivos. ✚ Poco interés de los productores 	Documentos establecidos			
				<ul style="list-style-type: none"> ✚ Informe de actividades cumplidas de los proyectos y programas económico-productivos en la organización. 			
Aprobado por:	Dr. Raúl Gordón – presidente del GAD PR Guayllabamba						

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA			CÓD.	GAV. GA.FC.001	
				VERSIÓN	01	
				ELABORADO POR	Daniela Puentestar	
				REVISADO POR:	Dr. Raúl Gordón	
				RESPONSABLE	Vocal secundario	
Macroproceso	Gestión Agregador de Valor					
Proceso	Gestión Biofísica					
Línea de organización	Prestación de servicios					
Objetivo	Desarrollar los procesos sostenible y sustentable con el fin de conservar los recursos ambientales de la parroquia Guayllabamba Ejecutar programas y proyectos que beneficien al medio ambiente.			Alcance	En este se toma en cuenta a todas las áreas de la organización junto con los habitantes de la parroquia.	
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
Gobierno Nacional Comunidades de la parroquia Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica Accesibilidad	Necesidades de la parroquia Plan Operativo Anual medio ambiental y presupuesto Planificación Plurianual Cronograma de actividades Actividades por ejecutar	PLANIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> + Elaborar el diagnóstico ambiental de la parroquia, con enfoque en zonas de influencia y agentes de contaminación + Planificar los interesados en el proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> + Diagnóstico ambiental + Cronograma de actividades + Cronograma de ejecución de proyectos ambientales + Informe de presupuesto disponible + Coordinación con las comunidades sobre el proyecto ambiental + Plan de acción ecológico + Informe de cumplimiento de actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> + Partes interesadas internas y externas del GAD PR G. + Junta Parroquial + Parroquia Guayllabamba 	
			HACER	<ul style="list-style-type: none"> + Organizar y dirigir proyectos ambientales con el presidente + Elaborar un plan de acción para ejecutar el proyecto ambiental + Coordinar los proyectos con el Ministerio de Ambiente. 		

		VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Verificar el presupuesto disponible en el POA y recursos disponibles con la secretaria/tesorera ✚ Dar a conocer al presidente acerca del plan a ejecutar 		
		ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Realizar ejecución del proyecto en coordinación con el MAE ✚ Informar a la parroquia ✚ El cronograma de actividades del proyecto ambiental. ✚ Presentar informes al presidente del cumplimiento de las actividades establecidas. 		
Referencias normativas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). ✚ Normativa Ambiental ✚ Manuales sobre regulación y control Ambiental ✚ Plan Nacional de Desarrollo 	Recursos			
		Máquinas y equipos	Humanos	Materiales	Infraestructura
		Computadora-impresora	Junta Parroquial Personal	Suministros de oficina Presupuesto	Instalaciones Parroquia Guayllabamba.
Indicador: Índice de hectáreas restauradas	(Número de hectáreas reforestadas/Número total de hectáreas para reforestación) *100 % de programas y proyectos ejecutados	Riesgos	Déficit en la coordinación con entes públicos, privados y comunidades para la ejecución de proyectos ambientales	Documentos establecidos	
				<ul style="list-style-type: none"> ✚ Formato de plan estratégico medio ambiental ✚ Formato de informe de actividades ecológicas planificadas ✚ Cronograma de actividades medio ambientales ✚ Formato informe de programas y proyectos medio ambientales 	
Aprobado por:	Dr. Raúl Gordón – presidente del GAD PR Guayllabamba				

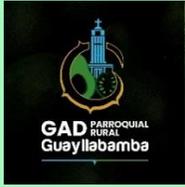
	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA			CÓD.	GAV. GSC.FC.001	
				VERSIÓN	01	
				ELABORADO POR	Daniela Puentestar	
				REVISADO POR:	Dr. Raúl Gordón	
				RESPONSABLE	Tercer Vocal	
Macroproceso	Gestión Agregador de Valor					
Proceso	Gestión Sociocultural					
Línea de organización	Prestación de servicios					
Objetivo	Consolidar las asociaciones comunitarias, así como también la educación, salud y actividades deportivas; de igual manera con lo referente a las tradiciones y patrimonios intangibles culturales de la parroquia			Alcance	En este proceso se involucra a la presidencia y se toma en cuenta a todas las áreas de la organización.	
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
<ul style="list-style-type: none"> + Gobierno Nacional + Comunidades de la parroquia + GAD Parroquial Guayllabamba + Ministerio de Salud Pública + Necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> + Necesidades + Comunidades de la parroquia + Plan Operativo Anual + Personas vulnerables + Niñas, niños y adolescentes + Programas de salud pública + Cronograma de actividades + Actividades por ejecutar 	PLANIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> + Reunirse con la secretaria para la verificación del presupuesto disponible para programas y proyectos socioculturales + Elaborar un plan de trabajo que conformen proyectos y programas a nivel sociocultural. 	<ul style="list-style-type: none"> + Informe diagnóstico del presupuesto + Cronograma de actividades + Plan de trabajo + Atención social a personas vulnerables. + Atención prioritaria + Puesta en marcha de programas de salud + Ejecución de campañas de prevención + Parroquia con cultura fortalecida + Parques y áreas recreativas 	<ul style="list-style-type: none"> + Partes interesadas internas y externas del GAD PR G. + Junta Parroquial + Parroquia Guayllabamba 	
		HACER	<ul style="list-style-type: none"> + Organizar y dirigir la asistencia social de acuerdo con los convenios suscritos con el Municipio, Gobierno Provincial, Gobierno. 			

	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Plan Plurinacional 		<ul style="list-style-type: none"> ✚ Brindar atención a los niños, niñas y adolescentes, en relación con entidades competentes. ✚ Ejecutar programas y proyectos en lo referente a salud preventiva. ✚ Desarrollo de campañas de prevención en coordinación con el MSP. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Acuerdos de los espacios públicos ✚ Calidad de atención a las personas ✚ Informe de cumplimiento de actividades. 	
		VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Comprobar que proyectos o programas a ejecutar se encuentren en el POA y Plan Plurianual referente a la gestión sociocultural ✚ Dar a conocer al presidente acerca del plan a ejecutar 		
		ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Impulsar la preservación de la cultura de la parroquia. ✚ Informar a la parroquia ✚ El cronograma de actividades del proyecto socioculturales. ✚ Verificar el cumplimiento de los acuerdos llegados con las diferentes comunidades, para el uso de los espacios públicos para la recreación, para el fomento a las buenas prácticas deportivas. 		

			<ul style="list-style-type: none"> ✚ Cuidar la calidad de servicios de atención pública de los centros de salud. ✚ Presentar informes al presidente del cumplimiento de las actividades establecidas. 				
Referencias normativas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). ✚ Reglamento de salud pública ✚ Plan Operativo Anual ✚ Plan Nacional de Desarrollo 			Recursos			
				Máquinas y equipos	Humanos	Materiales	Infraestructura
				Computadora-impresora	Consejo Parroquial Presidente Personal	Suministros de oficina Presupuest o	Instalaciones del GAD PR G
Indicadores:	% de cumplimiento de actividades	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Incumplimiento de actividades ✚ Falta de presupuesto ✚ Incumplimiento de acuerdos y convenios ✚ Falta de interés parroquial 	Documentos establecidos			
	% de presupuesto disponible			<ul style="list-style-type: none"> ✚ Formato de informe de actividades planificadas ✚ Cronograma de actividades ✚ Informe de cumplimiento de actividades 			
Aprobado por:	Dr. Raúl Gordón – presidente del GAD PR Guayllabamba						

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA			CÓDIGO	GG. AH.FC.001
				VERSIÓN	01
				ELABORADO POR	Daniela Puentestar
				REVISADO POR:	Dr. Raúl Gordón
				RESPONSABLE	Presidente, Vocal encargado
Macroproceso	Gestión Agregador de Valor				
Proceso	Gestión de Asentamientos Humanos				
Línea de organización	Prestación de servicios				
Objetivo	Planificación, desarrollar, y monitorear las zonas del GAD PR G para mejorar la calidad de vida y promover un desarrollo sostenible sobre la vialidad, energía y conectividad.	Alcance	En este proceso se involucra a la presidencia y se toma en cuenta a todas las áreas de la organización.		
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> + Gobierno Nacional + Comunidades de la parroquia + GAD Parroquial Guayllabamba + GAD Provincial Pichincha 	<ul style="list-style-type: none"> + Necesidades + POA y Plan Plurianual de actividades + Cronograma de actividades + Infraestructura vial + Energía u conectividad + Sugerencias y necesidades + Actas de comisiones + Informe de rendición de cuentas, costos y gastos. 	PLANIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> + Planificar el presupuesto disponible para la gestión de esta área. + Planificar el plan de trabajo para la satisfacción de las necesidades de la infraestructura vial, energía y conectividad de la parroquia 	<ul style="list-style-type: none"> + Informe de presupuesto + Plan de trabajo establecido + Sugerencias y planeas de Acción. + Informe de actividades + Proyectos y programas + Informe de cumplimiento + Cronograma de mingas + Necesidades satisfechas 	<ul style="list-style-type: none"> + Partes interesadas internas y externas del GAD PR G + Comunidades de la parroquia
		HACER	<ul style="list-style-type: none"> + Convocar y dirigir proyectos de acuerdos. + Coordinar con las autoridades el cronograma de actividades. + Proponer programas y proyectos que aporten en el desempeño de los asentamientos humanos. + Ejecutar los programas y proyectos establecidos . 		

		VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Inspeccionar el cumplimiento de las actividades junto con los funcionarios del gobierno parroquial rural. ✚ Verificar que los proyectos se encuentren el POA y Plan Plurinacional. 				
		ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Gestionar las mingas para el mantenimiento de las vías e infraestructura de la parroquia. ✚ Entregar un informe de cumplimientos de actividades 				
Referencias normativas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) ✚ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). ✚ Reglamento ley sistema infraestructura vial de transporte terrestre ✚ Ley orgánica de tierras rurales y territorios ancestrales 			Recursos			
				Máquinas y equipos	Humanos	Materiales	Infraestructura
				Computadora-impresora	Personal	Suministros de oficina Presupuest o	Instalaciones del GAD PR G
Indicador: Índice de desempeño asentamientos humanos	(Proyectos cumplidas/Proyectos asignados) x100	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Poca coordinación comunitaria ✚ Desconocimiento de leyes y reglamentos. 	Documentos establecidos			
				<ul style="list-style-type: none"> ✚ Formato de plan estratégico ✚ Formato de informe de actividades planificadas ✚ Formato de informe de actividades ejecutadas ✚ Formato registro de actividades ✚ Formato registro de asistencia a mingas 			
Aprobado por:	Dr. Raúl Gordón – presidente del GAD PR Guayllabamba						



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA**

CÓDIGO	GG. GPI.FC.001
VERSIÓN	01
ELABORADO POR	Daniela Puentestar
REVISADO POR:	Dr. Raúl Gordón
RESPONSABLE	Presidente, secretaria- tesorera

Macroproceso Gestión agradora de valor

Proceso Gestión Política Institucional

Línea de organización Prestación de servicios

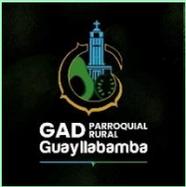
Objetivo Aplicar y gestionar políticas institucionales en el GAD PR G para optimizar su desempeño organizacional y con ellos garantizar su éxito. **Alcance** En este proceso involucra a la presidencia y se toma en cuenta a todos los proyectos establecidos por las demás áreas de la organización.

PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> + Gobierno Nacional + Comunidades de la parroquia + GAD Parroquial Guayllabamba + GAD Provincial de Pichincha 	<ul style="list-style-type: none"> + Necesidades POA GAD PR G + Cronograma de actividades + Proyectos, normativas y resoluciones + Leyes y normativas + Convocatorias de reuniones + Actas de comisiones + Informe de rendición de 	PLANIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> + Planificar el presupuesto para el área. + Establecer un cronograma de las actividades a ejecutar. + Planificar los recursos tanto humanos como materiales. + Elaborar un plan de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> + Informe de presupuesto + Plan de trabajo político institucional + Sugerencias y Planeas de Acción. + Informe de actividades + Evaluación del desempeño de los proyectos propuestos + Lineamientos y normativas 	<ul style="list-style-type: none"> + Partes interesadas internas y externas del GAD PR G + Comunidades de la parroquia
		HACER	<ul style="list-style-type: none"> + Ejecución del plan de trabajo + Mantener y monitorear las actividades del plan y la toma de acciones correctivas en el caso de ser necesario. + Elaborar informes de cumplimiento 		
		VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> + Supervisar el uso adecuado del presupuesto + Inspeccionar el cumplimiento adecuado de las actividades en base al plan de trabajo y las normas reglamentarias. 		

	<p>cuentas, costos y gastos.</p> <p>✚ Plan Plurinacional</p>	ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Participar en la toma de decisiones para mejorar el desempeño de las áreas. ✚ Ordenar y estructurar los lineamientos correspondientes. ✚ Coordinar adecuadamente las funciones y actividades del personal. 				
Referencias normativas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) ✚ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). ✚ Reglamento para la suscripción de convenios y contrato 			Recursos			
				Máquinas y equipos	Humanos	Materiales	Infraestructura
				Computadora -impresora	Personal	Suministros de oficina Presupuesto	Instalaciones del GAD PR G
Indicador: Índice de desempeño político institucional	(Actividades cumplidas/Actividades Asignadas) x100	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Poco tiempo para el cumplimiento de las actividades ✚ Desconocimiento de leyes y reglamentos. 	Documentos establecidos			
				<ul style="list-style-type: none"> ✚ Formato de plan estratégico ✚ Formato de informe de actividades planificadas ✚ Formato de informe de actividades ejecutadas ✚ Cronograma de actividades 			
Aprobado por:	Dr. Raúl Gordón – presidente del GAD PR Guayllabamba						

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA			CÓD.	GA. GCO.FC.001	
				VERSIÓN	01	
				ELABORADO POR	Daniela Puentestar	
				REVISADO POR:	Dr. Raúl Gordón	
				RESPONSABLE	Técnicos	
Macroproceso	Gestión de Apoyo					
Proceso	Gestión de control operacional					
Línea de organización	Prestación de servicios					
Objetivo	Procurar, usar y mantener en buen estado los equipos y maquinarias del GAD PR contemplando el mantenimiento básico universal			Alcance	En este se toma en cuenta a todas las áreas de la organización junto con los habitantes de la parroquia.	
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
Gobierno Nacional Comunidades de la parroquia Máquinas y equipos Necesidades	Planificación Vial Máquinas y equipos de la organización Necesidades Lista de inspección Presupuesto de combustible Piezas o repuestos	PLANIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Coordinar con el presidente la planificación de la revisión, uso o mantenimiento de los equipos y maquinaria 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Cronograma de actividades cumplidos ✚ Registro del operador ✚ Solución a las necesidades ✚ Registro de revisiones ✚ Facturas de las adquisiciones ✚ Máquinas en buen estado 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Partes interesadas internas y externas del GAD PR G. ✚ Parroquia Guayllabamba 	
		HACER	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Operar la maquina ✚ Revisar la maquinaria ✚ Hacer el mantenimiento de la maquinaria ✚ Ejecutar los distintos trabajos suplementarios o extraordinarios según lo acordado. 			

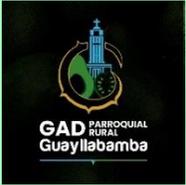
		VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Verificar los repuestos y el estado de estos. ✚ Verificar el estado de la maquinaria 		
		ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Aprovisionar el combustible necesario de la maquinaria o repuestos. ✚ Comunicar el estado de la maquinaria. 		
Referencias normativas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). ✚ Ley de contratación pública ✚ Plan Operativo Anual ✚ LOSEP 	Recursos			
		Máquinas y equipos	Humanos	Materiales	Infraestructura
		Maquinaria y equipos del GAD PR	Operador Técnico	Insumos de mantenimiento	Instalaciones del GAD PR G Parroquia Guayllabamba Taller mecánico.
Indicador: Número de horas trabajadas:	Días laborados al mes*8 h % de maquinarias en buen estado	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Averías en las máquinas y equipos durante la operación ✚ Falta de presupuesto y herramientas de mantenimiento 	Documentos establecidos	
				<ul style="list-style-type: none"> ✚ Fichas técnicas de las máquinas y equipos ✚ Cronograma de actividades ✚ Planificación de la operación ✚ Informe técnico de las máquinas y equipos 	
Aprobado por:	Dr. Raúl Gordón – presidente del GAD PR Guayllabamba				

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA			CÓD.	GA. GAFC.FC.001	
				VERSIÓN	01	
				ELABORADO POR	Daniela Puentestar	
				REVISADO POR:	Dr. Raúl Gordón	
				RESPONSABLE	Secretaria/tesorera y presidente	
Macroproceso	Gestión de apoyo					
Proceso	Gestión Administrativa, financiera y contable					
Línea de organización	Prestación de servicios					
Objetivo	Crear mecanismos con mayor nivel de productividad y eficiencia en el uso de recursos materiales y humanos con la tecnología disponible en la organización.			Alcance	En este proceso se involucra a la presidencia y se toma en cuenta a todas las áreas de la organización	
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS		CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> + Gobierno Nacional + Personal administrativo + Servicio nacional de contratación pública + Ministerio de Economía + GAD PR Guayllabamba + Servicio de Rentas Internas (SRI) 	<ul style="list-style-type: none"> + Formatos de registro + Lineamiento POA del GAD PR G. + Formatos de oficios, certificados, convenios y contratos. + Presupuesto + Convocatorias de sesiones 	PLANIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> + Controlar la asistencia del personal + Apoyar en los lineamientos para el desarrollo del POA + Logística y emisión invitaciones para los diferentes eventos culturales deportivos y sociales 	<ul style="list-style-type: none"> + Documento de registro + Planificación Operativa Anual + Organización logística + Contratos + Documentos aprobados y firmados + Presupuestos participativos + Plan Anual de compras sustentados. + Convocatorias cronológicas + Archivo de correspondencias tanto internas como externas 		<ul style="list-style-type: none"> + Partes interesadas internas y externas del GAD PR G. + Junta Parroquial + Parroquia Guayllabamba + Sistema de rendición de cuentas + Consejo de Planificación, comunidades
		HACER				

	<ul style="list-style-type: none"> + Documentación externa + Gestión administrativa, financiera, proyectos, programas + Documentos y registros + Partidas presupuestarias + Contratos + Invitaciones + Impuestos y trámites tributarios + Reuniones + Ingresos y egresos + Convenios + Recursos + Bienes + Formatos de registro + Necesidades de las comunidades de la parroquia 		<p>demás que emite la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Aportar con las directrices para el desarrollo del presupuesto anual. + Desarrollo del PAC y reformas debidamente sustentadas. + Elaboración de forma cronológica las convocatorias a sesiones ordinarias y extraordinarias que realice el presidente. + Fijar la ejecución de los procesos informáticos y tecnológicos de gestión, administrativa financiera, rendición de cuentas y transparencia y publicidad. + Tener un control y manejo del archivo administrativo. + Manejar la administración de los contratos adjudicados y sus garantías + Declaración de impuestos, elaboración de anexos y trámites tributarios, teniendo al día las obligaciones del GAD PR G. 	<ul style="list-style-type: none"> + Publicación de ínfima cuantía + Convocatorias comunicadas + Informes administrativos + Archivo administrativo + Informe presupuesto + Lineamientos y garantías de contrato + Declaración de impuestos y trámites tributarios + Actas de reunión + Estados Financieros + Cumplimiento con los compromisos interinstitucionales + Facturas y recibos + Especies, pólizas de seguros, títulos de valores actualizados + Bienes controlados del GAD PR G + Resoluciones archivadas 	<ul style="list-style-type: none"> + Parroquia Guayllabamba
--	--	--	---	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> # Elaborar estados financieros y cuadros con las cédulas presupuestarias. # Coordinar los procesos y compromisos interinstitucionales del GAD. # Registrar y depositar los recursos financieros del GAD PR 		
		VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> # Manejar, despachar y archivar las correspondencias internas y externas. # Difundir mensualmente la ínfima cuantía por disposición del ejecutivo del GAD PR. G # Comunicar el contenido de las convocatorias con sus parámetros establecidos. # Informar mensualmente la ínfima cuantía. 		
		ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> # Coordinar y mantener actualizadas las especies valoradas, pólizas de seguros y fidelidad y más títulos valores y de garantía. 		

			<ul style="list-style-type: none"> ✚ Actualizar y llevar el control de todos los bienes de propiedad del GAD PR ✚ Llevar un registro de asistentes a las asambleas parroquiales y ampliadas ✚ Mantener el archivo de las resoluciones. 				
Referencias normativas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). ✚ Ley de compras publicas ✚ Ley de contratación pública ✚ Plan Operativo Anual ✚ Plan Nacional de Desarrollo 			Recursos			
				Máquinas y equipos	Humanos	Materiales	Infraestructura
				Computadora-impresora	Consejo Parroquial Presidente Personal	Suministros de oficina Presupuest o	Instalaciones del GAD PR G
Indicadores: Satisfacción del usuario	Número de usuarios satisfechos / Número total de habitantes atendidos	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Poco conocimiento acerca el manejo del sistema contable y administrativo. ✚ Falta de capacitación acerca del SIGAD 	Documentos establecidos			
				<ul style="list-style-type: none"> ✚ Actas de reunión ✚ Informe de presupuesto ✚ Informe Financiero ✚ Distribución de los recursos de la organización. 			
Aprobado por:	Dr. Raúl Gordón – presidente del GAD PR Guayllabamba						

	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA			CÓD.	GA.GRH.FC.001	
				VERSIÓN	01	
				ELABORADO POR	Daniela Puentestar	
				REVISADO POR:	Dr. Raúl Gordón	
				RESPONSABLE	Tercer Vocal	
Macroproceso	Gestión de apoyo					
Proceso	Gestión Recursos Humanos					
Línea de organización	Prestación de servicios					
Objetivo	Mantener un ambiente laboral adecuado con personal constantemente preparado para la ejecución óptima de las actividades en los procesos de la organización.			Alcance	En este proceso se involucra a la presidencia y se toma en cuenta a todas las áreas de la organización	
PROVEEDOR	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS		CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> + Gobierno Nacional + Cursos de capacitación + Servicio nacional de contratación pública + Perfil profesional del GAD PR G 	<ul style="list-style-type: none"> + Hojas de vida + Solicitudes + Formato de contratación + Personal + Necesidades de la organización. + Registro de asistencia + Registro del personal + Información del personal + 	PLANIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> + Controlar la asistencia del personal + Coordinar con el personal la evaluación al personal 	<ul style="list-style-type: none"> + Cronograma de actividades + Ficha de evaluación del ambiente laboral + Informe diagnóstico + Plan de acción + Programa para mejorar el ambiente laboral + Documento de evaluación de resultados + Registro de asistencia + Informe de cumplimiento 		Personal laboral del GAD PR Guayllabamba. Usuarios del GAD PR G.
		HACER	<ul style="list-style-type: none"> + Realizar un diagnóstico del personal + Identificar el estado del ambiente laboral + Analizar las necesidades del personal + Establecer estrategias para mejorar los resultados + Desarrollo de un programa de capacitación según las necesidades 			

		VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Coordinar con el presidente las actividades y el cronograma de las capacitaciones. ✚ Verificar la satisfacción de las personas de acuerdo sus funciones. ✚ Revisar la asistencia del personal 			
		ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Ejecución del programa de mejoras del ambiente laboral ✚ Evaluación de resultados ✚ Generación de un registro de asistencia de los involucrados ✚ Elaboración de cumplimiento de actividades 			
Referencias normativas	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). ✚ Ley de contratación pública ✚ Normativa Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación. ✚ Código del trabajo 	Recursos				
		Máquinas y equipos	Humanos	Materiales	Infraestructura	
			Computadora-impresora	Consejo Parroquial Presidente Personal	Suministros de oficina Presupuesto	Instalaciones del GAD PR G
Indicadores: Satisfacción del personal	Número del personal satisfecho / Número total del personal % de satisfacción del ambiente laboral	Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Poco compromiso del personal ✚ Falta de tiempo para las actividades ✚ Desorganización 	Documentos establecidos		
				<ul style="list-style-type: none"> ✚ Actas de reunión ✚ Informe de cumplimiento y diagnostico ✚ Formato evaluación ✚ Registro de asistencia ✚ Formato capacitaciones ✚ Informe de clasificación del personal 		

			<ul style="list-style-type: none"> + Planificación del recurso humano + Rol de pagos de remuneraciones, horas extras, dietas, viáticos y subsistencias. + Informe de control de personal
Aprobado por:	Dr. Raúl Gordón – presidente del GAD PR Guayllabamba		

ANEXO 7: PREGUNTAS PARA DESARROLLAR ADECUADAMENTE LA POLÍTICA DE CALIDAD

¿Qué hacemos? Organización pública que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios de la parroquia.

¿Cuáles son nuestros servicios? Diseño y ejecución de proyectos que garanticen el desarrollo socio económico de la parroquia.

¿Quién es nuestro cliente ideal? Usuarios de la parroquia Guayllabamba.

¿Cuáles son las necesidades del cliente? Respaldo por parte de la organización brindando servicio de calidad y eficiencia.

¿Qué nos diferencia de nuestra competencia? Buena comunicación externa y respaldo de los habitantes de la parroquia.

¿Cuáles son los ideales a futuro de la organización? Ofrecer excelencia y la mejora continua de nuestras actividades y servicios

***ANEXO 8: MATRIZ DE RIESGOS Y
OPORTUNIDADES***

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO					EVALUACIÓN DEL RIESGO					CLASIFICACIÓN	NIVEL	ACCIONES CORRECTIVAS					
MACROPROCESO	PROCESO	RIESGOS	CAUSAS	TIPO	Probabilidad								Consecuencia				
					Valoración								Valoración				
					5	4	3	2	1				A	B	C	D	E
FRECUENTE	PROBABLE	OCASIONAL	POSIBLE	IMPROBABLE	INSIGNIFICANTE	NENOR	MODERADA	MAYOR	CATASTRÓFICO								
GESTIÓN GOBERNANTE	Gestión Estratégica	Falta de compromiso del presidente del GAD PR	Conocimiento deficiente de los objetivos estratégicos. Falta de motivación	Estratégico			x							x	3E	Muy Alto	Priorizar las tareas y socializar actividades que se debe desarrollar.
	Gestión Operativa	Incumplimiento de la planificación operativa.	Tiempo estimado no adecuado.	Operativo				x						x	2D	Medio	Considerar planificaciones objetivas según el tipo de proyecto.

GESTIÓN AGREGADORA DE VALOR	Gestión Biofísica	Falta de apoyo de los habitantes de la parroquia.	Planificación Inadecuada	Operativo						x				x		1D	Medio	Tomar en cuenta los intereses de la organización en la ejecución de los proyectos a realizarse.
	Gestión Económica Productiva	Falta o avería de una maquinaria antes, durante o después del proceso.	Falta de mantenimiento preventivo de las maquinarias de la organización.	Social		x									x	4E	Alto	Contar con un plan de mantenimiento para la organización.
	Gestión Sociocultural	Poco apoyo de las partes interesadas en los proyectos	Falta de interés en los proyectos socioculturales.	Social						x					x	1D	Medio	Proponer planes que beneficie a ambas partes interesadas y mantenerles informados constantemente.

	Gestión Asentamientos Humanos	Mantenimiento incorrecto de las vías e infraestructura de la parroquia.	Personal no calificado	Operativo		x												Alto	Seleccionar adecuadamente los trabajadores y responsables del mantenimiento.
	Gestión Política Institucional	Deficiencia en asesoramiento de algún ente público o privado, ocasionando desintegración social.	Falta de compromiso del asesor jurídico en los proyectos	Operativo	x														Muy alto

GESTIÓN APOYO																	
Gestión Administrativa, Financiera y Contable	Poco control de la gestión documental	Desorganización de documentos	Administrativo			x						x			3C	Medio	Contar con un plan de emergencia para el sistema de la organización.
	Disminución del presupuesto	Inestabilidad económica del país	Financiero			x						x			3C		
	Inconsistencia en los informes contables	Falta de control de los bienes de la organización	Contable			x						x			3C		
	Gestión de Control Operacional	Fallas del equipo	Falta de mantenimiento preventivo en el sistema de la organización.	Operativo			x						x			3C	Medio

	Gestión de Recursos Humanos	Ambiente laboral inadecuado	Falta de estrategias para mejorar el ambiente laboral	Social			x						x		3D	Alto	Proponer un plan de integración del personal para mejorar el ambiente laboral.
--	-----------------------------	-----------------------------	---	--------	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	----	------	--

***ANEXO 9: FICHAS DE
LOS PUESTOS DE
TRABAJO***

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA			
FICHA DE PUESTO DE TRABAJO			
CÓD	F.PT. 01	Nombre del puesto:	Presidencia
Versión	001	Área Asignada:	Presidencial
Formación académica requerida:	Tercer o Cuarto nivel		
Experiencia laboral requerida	3 a 5 años		
Jornada	Diurna		
Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo participativo • Extrovertido • Innovador • Conocimiento de leyes, reglamentos • Mente abierta • Comprometido con la sociedad • Analítico • Ordenado • Comunicación asertiva y oratoria • Honesto y ético 		
Conocimientos laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de recursos organizacionales • Conocimiento de la normativa legal vigente • Técnicas de negociación y tolerancia a las críticas • Interpretar y analizar la realidad política, económica, jurídica y social y comprender las situaciones de cambio en el país • Conocer las bases de la democracia y comprender la dimensión histórica de los procesos políticos y sociales en el país con las repercusiones actuales. • Gestión de cambio 		
Funciones	Objetivo		
	Asegurar el buen funcionamiento del GAD PR G por medio de una planificación estratégica sólida y adecuada a las necesidades de los usuarios y parroquia.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir la elaboración del plan parroquial de desarrollo y el de ordenamiento territorial, en concordancia con el plan cantonal y provincial de desarrollo, en el marco de la plurinacionalidad, 		

	<p>interculturalidad y respeto a la diversidad, con la participación ciudadana y de otros actores del sector público y la sociedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar participativamente el plan operativo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional conforme al plan parroquial rural de desarrollo y de ordenamiento territorial, observando los procedimientos participativos señalados en este Código. • En caso de emergencia declarada requerir la cooperación de la Policía Nacional, Fuerzas Armadas y servicios de auxilio y emergencias, siguiendo los canales legales establecidos • La aprobación, bajo su responsabilidad civil, penal y administrativa, de los traspasos de partidas presupuestarias, suplementos y reducciones de crédito, en casos especiales originados en asignaciones extraordinarias o para financiar casos de emergencia legalmente declarada. • Conceder permisos y autorizaciones para el uso eventual de espacios públicos, de acuerdo con las ordenanzas metropolitanas o municipales, y a las resoluciones que la junta parroquial rural dicte para el efecto. • Presentar a la junta parroquial rural y a la ciudadanía en general un informe anual escrito, para su evaluación a través del sistema de rendición de cuentas y control social, acerca de la gestión administrativa realizada, destacando el cumplimiento e impacto de sus competencias exclusivas y concurrentes.
Elaborado por:	Daniela Puentestar
Revidado por:	Dr. Raúl Gordón

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA			
FICHA DE PUESTO DE TRABAJO			
CÓD	F.PT. 02	Nombre del puesto:	Vicepresidencia
Versión	001	Área Asignada:	Vicepresidencial
Formación académica requerida:	Tercer nivel		
Experiencia laboral requerida	3 a 5 años		
Jornada	Diurna		
Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de leyes, reglamentos • Comprometido con la sociedad • Analítico • Proactivo • Adaptarse al cambio • Participativo 		
Conocimientos laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la normativa legal vigente • Gestionar proyectos • Gestión de cambio • Gestión de recursos 		
Funciones	Objetivo		
	Corroborar que los proyectos sean ejecutados eficaz y eficientemente en beneficio de la parroquia.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Subrogar al presidente o presidenta, en caso de ausencia temporal mayor a tres días y durante el tiempo que dure la misma. • Todas las correspondientes a su condición de vocal de la Junta Parroquial. • No podrán pronunciarse en su calidad de vocales sobre la legalidad de los actos o contratos que hayan ejecutado durante sus funciones como ejecutivos. • Gestionar los proyectos propuestos en beneficio de la parroquia. • Informar acerca de los proyectos ejecutados 		
Elaborado por:	Daniela Puentestar		
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón		

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL
DE GUAYLLABAMBA**



FICHA DE PUESTO DE TRABAJO

CÓD	F.PT. 03	Nombre del puesto:	Vocal
Versión	001	Área Asignada:	Vocales
Formación académica requerida:	Tercer nivel		
Experiencia laboral requerida	3 a 5 años		
Jornada	Diurna		
Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de leyes, reglamentos • Comprometido con la sociedad • Proactivo • Participativo • Planificador • Redactar 		
Conocimientos laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la normativa legal vigente • Gestionar proyectos • Gestión de cambio • Gestión de recursos 		
Funciones	Objetivo		
	Participar y ejecutar los proyectos propuestos en base a los ejes prioritarios según las actividades que se requiera y la elaboración de los informes a la presidencia.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalizar las acciones del ejecutivo parroquial de acuerdo con este código y la ley • Intervenir con voz y voto en las sesiones y deliberaciones de la junta parroquial rural. • La presentación de proyectos de acuerdos y resoluciones, en el ámbito de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural. • La intervención en la asamblea parroquial y en las comisiones, delegaciones y representaciones que designe la junta parroquial rural, y en todas las instancias de participación 		
Elaborado por:	Daniela Puentestar		
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón		

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA			
FICHA DE PUESTO DE TRABAJO			
CÓD	F.PT. 04	Nombre del puesto:	Secretaria
Versión	001	Área Asignada:	Administrativa, contable y financiera
Formación académica requerida:	Tercer o Cuarto nivel		
Experiencia laboral requerida	3 a 5 años		
Jornada	Diurna		
Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del equipo de oficina • Organizada • Ortografía • Redacción • Relaciones humanas • Compresión oral 		
Conocimientos laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la normativa legal vigente • Manejo intermedito Microsoft office • Atención al cliente • Logística • Gestión documental 		
Funciones	Objetivo		
	Mantener en orden la documentación entrante y saliente de la organización en base a las normativas legales.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Preparará y redactará las Actas y Resoluciones de las Sesiones del Gobierno Parroquial y de la Comisión de Mesa; y suscribirlas con el/la presidente/a una vez aprobadas y mantener actualizado un archivo de estas. • Suscribir la correspondencia de trámite que disponga el/la presidente/a. • Tramitar informes, certificaciones, correspondencia y demás documentos sobre los que tenga competencia • Actuar como secretario en las asambleas parroquiales • Llevar el registro de las personas que integren la silla vacía 		
Elaborado por:	Daniela Puentestar		
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón		

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL
DE GUAYLLABAMBA**



FICHA DE PUESTO DE TRABAJO

CÓD	F.PT. 05	Nombre del puesto:	Tesorera/o
Versión	001	Área Asignada:	Administrativa, contable y financiera
Formación académica requerida:	Tercer nivel		
Experiencia laboral requerida	3 a 5 años		
Jornada	Diurna		
Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del equipo de oficina • Analítico • Estratega • Identificar problemas • Destreza matemática 		
Conocimientos laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la normativa legal vigente • Manejo intermedio Microsoft office • Logística • Gestión de control financiera • Gestión de recursos materiales • Conocimiento manejo financiero empresarial 		
Funciones	Objetivo		
	Mantener en orden la administración financiera de los proyectos y cuestiones internas organizativas para el proceso de rendición de cuentas.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Participar activamente en la consolidación de la ejecución de los procesos informáticos y tecnológicos de gestión, administrativa financiera, publicidad. • Controlar y supervisar, que previo hacer los pagos económicos por varios conceptos estén debidamente sustentados, con facturas, notas de crédito, informes de actividades, autorización y firma del/la presidente/a. • Velar por la determinación y recaudación de los ingresos y asegurar la liquidación y pago oportuno de todas las obligaciones financieras del Gobierno Parroquial 		
Elaborado por:	Daniela Puentestar		
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón		

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA**



FICHA DE PUESTO DE TRABAJO

CÓD	F.PT. 06	Nombre del puesto:	Asesor Jurídico
Versión	001	Área Asignada:	Presidencial
Formación académica requerida:	Tercer o Cuarto nivel		
Experiencia laboral requerida	3 a 5 años		
Jornada	Diurna		
Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del equipo de oficina • Analítico • Estratega • Identificar problemas 		
Conocimientos laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la normativa legal vigente • Buen conocimiento de la legislación y los procedimientos de la empresa. • Comprender completamente el impacto del entorno externo de la empresa. • Demostrar capacidades de defensa jurídica y planificación estratégica preventiva • Alta integridad y ética de trabajo. • Buen juicio y capacidad para analizar situaciones e información. • Excelentes habilidades de comunicación licenciatura en derecho o derecho 		
Funciones	Objetivo		
	Asesorar legalmente al presidente en la ejecución de los proyectos del GAD PR G.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar asesoramiento preciso y oportuno al presidente sobre una variedad de cuestiones legales de la organización. • Trabajar con la presidencia para desarrollar una estrategia de defensa efectiva • Definir políticas internas de gestión y monitorear periódicamente su cumplimiento de los procesos de la organización 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que el GAD PR G cumpla estrictamente con las pautas legales y brinda asesoramiento legal a la organización en todos los asuntos relevantes. • Proponer técnicas efectivas de gestión de riesgos y asesoramos de manera proactiva sobre posibles problemas legales de la organización. • Aclarar los términos y condiciones o el lenguaje legal para todos los empleados del GAD PR G.
Elaborado por:	Daniela Puentestar
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL
DE GUAYLLABAMBA**



FICHA DE PUESTO DE TRABAJO

CÓD	F.PT. 07	Nombre del puesto:	Asistente administrativo
Versión	001	Área Asignada:	Presidencial
Formación académica requerida:	Tercer nivel		
Experiencia laboral requerida	3 a 5 años		
Jornada	Diurna		
Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa y dinamismo • Activo y creativo • Centrarse en la solución de problemas • Facilidad para hablar y capacidad para dirigir conversaciones. • Capacidad de trabajar en equipo • Liderazgo y toma de decisiones • Integridad y confidencialidad • Pensamiento analítico • Excelente redacción 		
Conocimientos laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de la normativa legal vigente • Buen conocimiento de la legislación y los procedimientos de la empresa. • Jefatura o dirección en las áreas de administración • Elaboración de reportes, presentaciones, cuadros de control y manejo de personal. 		
Funciones	Objetivo		
	<p>Coordinar información mensual del área de administración del GAD PR G como: informática, financiero, servicios generales y recursos humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparar varios formatos de solicitud y todo tipo de presentaciones de gestión. • Actividades organizativas según política de gestión 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Control de la actividad administrativa a través de informes estadísticos periódicos • Actividades de las divisiones administrativas. • Supervisa y realiza un inventario periódico de los controles internos en el área de gestión, seguros de equipos informáticos, instalaciones y seguimiento y control, otros.
Elaborado por:	Daniela Puentestar
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón

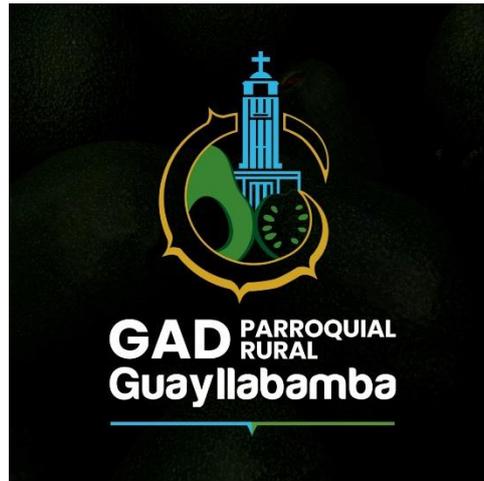
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA			
FICHA DE PUESTO DE TRABAJO			
CÓD	F.PT. 08	Nombre del puesto:	Operario de maquinaria/ Chofer
Versión	001	Área Asignada:	Presidencial
Formación académica requerida:	Bachiller Tercer Nivel		
Experiencia laboral requerida	2 a 3 años		
Jornada	Diurna		
Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable • Proactivo • Trabajo en equipo • Flexibilidad 		
Conocimientos laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en varias máquinas de alta velocidad e instrumentos de medición (calibres, micrómetros, etc.) • Cumplimiento de las normas de salud y seguridad (p. uso regular de equipo de protección) • Habilidad para leer programas, horarios y manuales. • Capacidad de análisis • Habilidades de comunicación y trabajo en equipo 		
Funciones	Objetivo		
	Instalar, mantener y utilizar maquinaria.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Inspeccionar componentes con herramientas de medición y de precisión de la maquinaria y equipos de la organización. • Probar periódicamente el funcionamiento de las máquinas y equipos • Solucionar los problemas que pudieran surgir las actividades cotidianas • Detectar todo error o defecto relacionado con las máquinas. • Controlar los servicios que presta la organización. 		
Elaborado por:	Daniela Puentestar		
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón		

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA			
FICHA DE PUESTO DE TRABAJO			
CÓD	F.PT. 09	Nombre del puesto:	Contador
Versión	001	Área Asignada:	Administrativa, contable y financiera
Formación académica requerida:	Tercer nivel		
Experiencia laboral requerida	3 a 5 años		
Jornada	Diurna		
Aptitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo del equipo de oficina • Analítico • Trabajar en equipo 		
Conocimientos laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer y manejar herramientas de cálculo • Realizar diagnósticos contables • Habilidades de cálculo y contabilidad 		
Funciones	Objetivo		
	Mantener la contabilidad de la organización, la adecuada toma de decisiones y buena gestión de los recursos económicos dados por el Estado.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Sea consciente de las normas contables y fiscales de su país. • Interpretar y completar un balance general. • Documentar todas las transacciones financieras de la organización. • Determinar el estado de la cuenta bancaria de la organización • Crear un registro de activos y pasivos, etc. • Generar facturas relacionadas o genere declaraciones de impuestos. • Realizar auditorías financieras mensuales • Elaboración de informes contables • Asesoría para desarrollar mejores estrategias. 		
Elaborado por:	Daniela Puentestar		
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón		

ANEXO 11: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE GUAYLLABAMBA**

VERSIÓN: 001



FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Estudiante	05/12/2022
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón	Presidente GAD Parroquial de Guayllabamba	07/12/2022
Aprobado por:			

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	EDICIÓN ORIGINAL	N/A

INTRODUCCIÓN

El presente manual de procedimientos es una herramienta valiosa para asegurar que las actividades del GAD Parroquial de Guayllabamba se realicen de manera consistente y eficiente en el cual está estructurado de manera clara y sistemática con un lenguaje claro y conciso para comprensión de todas las partes interesadas.

Las actividades parten de los procesos identificados previamente de la organización, los cuales se descomponen en procedimientos, el principal motivo es proponer una estandarización y control ordenado de las actividades que se desempeñan en los procedimientos de cada proceso, además de permitir que los involucrados tanto internos como externos entiendan y se familiaricen con los procesos de la organización, así como con los servicios que prestan.

Por ende, el control interno de los procedimientos debe ser organizados, categorizados con un sistema ordenado, y lenguaje claro por lo que se pretende documentar cada uno de los procedimientos para garantizará que las actividades se completen sistemáticamente corrigiendo la manera empírica que se ha estado trabajando.

OBJETIVO

Proporcionar una guía clara, detallada y sencilla de los procedimientos correspondientes al GAD Parroquial de Guayllabamba para llevar a cabo las actividades por medio de estándares de calidad, normas y referencias que aporten la comunicación, reducción los errores y aumento de la calidad, y la orientación de nuevos empleados.

ALCANCE

El actual manual de procedimientos establece estándares y lineamientos para la ejecución de los procedimientos, constando de un total de diez procedimientos identificados previamente a partir de la evaluación interna en la organización, alineado con los puntos de acreditación de la norma ISO 9001:2015 y confirmar la interacción de actores internos y externos del GAD Parroquial de Guayllabamba.

De esta manera asegurando que el Sistema de Gestión de Calidad esté centrado en la satisfacción del cliente basado en el apego a los estándares y parámetros de calidad, este manual está estructurado de la siguiente manera: objetivos, responsables, referencias normativas, glosario, descripción de actividades, diagrama de flujo, documentos y registros y los anexos.

REFERENCIAS NORMATIVAS

El uso y aplicación de normas legales permiten que la organización se posicione con altos estándares de calidad, por ello, es recomendable manejar metodologías de ejecución de procesos direccionadas al uso de las siguientes normas:

- **Constitución de la República del Ecuador (Vigente desde el 2008):** los GAD Parroquiales Rurales se rigen por los principios y valores establecidos en la Constitución.
- **Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2019-2023):** regula la estructura, organización y

funcionamiento de los Gobiernos Autónomos Descentralizados en Ecuador, incluyendo los GAD Parroquiales Rurales.

- **Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social (Vigente desde el 2011):** establece los mecanismos para la participación ciudadana en la gestión pública y el control social sobre las decisiones y acciones de los GAD Parroquiales Rurales.
- **Ley Orgánica de Descentralización, Autonomía y Participación Ciudadana (Vigente desde el 2015):** establece los principios, mecanismos y procedimientos para la descentralización y la autonomía de los gobiernos locales y regionales en Ecuador, incluyendo los GAD Parroquiales Rurales.
- **Normativa Pichincha (2019-2023):** cuenta con normativas específicas que regulen la organización y funcionamiento de los GAD Parroquiales Rurales dentro de su jurisdicción.

3. GLOSARIOS DE TERMINOS, ABREVIATURAS Y CÓDIGOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
PROCESO	Pasos o actividades interconectadas que se llevan a cabo para lograr un producto o servicio
PROCEDIMIENTO	Secuencia de las actividades que se llevan a cabo para realizar un proceso para alcanzar un objetivo en específico dentro de una organización.
ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
GAD PR G	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Guayllabamba.
COOTAD	Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización
POA	Plan Operativo Anual
PDOT	Plan de Ordenamiento Territorial

4. DESARROLLO

En base con el mapa de procesos establecido se determinaron los macroprocesos y procesos que se ven reflejados en la siguiente tabla:

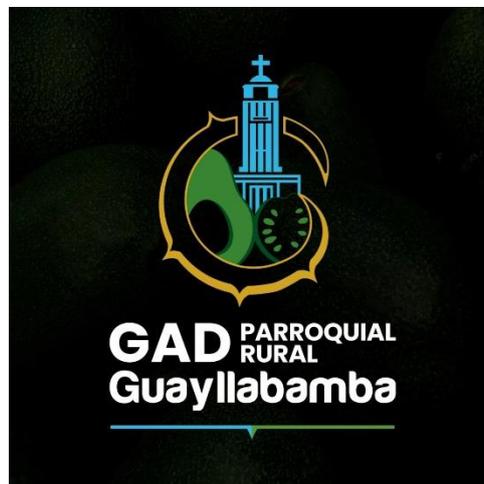
MACROPROCESOS	PROCEDIMIENTO
Procesos Gobernantes	Direccionamiento Estratégico
	Direccionamiento Operativo
Procesos Agregadores de valor	Direccionamiento Biofísico
	Direccionamiento Económico Productivo
	Direccionamiento Sociocultural
	Direccionamiento Político Institucional
	Direccionamiento de Asentamientos Humanos
Procesos de Apoyo	Direccionamiento Administrativo, Financiera y Contable
	Direccionamiento de Recursos Humanos
	Direccionamiento de Control Operacional

TABLA DE REVISIONES

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
01	Primera Edición	

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO

ESTRATÉGICO



FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Estudiante	08/12/2022
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón	Presidente GAD PR Guayllabamba	08/12/2022
Aprobado por:			

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición Original	08/12/2022



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GG.DE.01
PÁGINA	234

CONTENIDO

1. OBJETIVO	235
2. RESPONSABILIDAD	235
3. GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	235
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	235
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	236
6. FLUJOGRAMA.....	238
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	239
8. ANEXOS.....	239



**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GG.DE.01
PÁGINA	235

1. Objetivo

Establecer una dirección estratégica clara, ordenada y definida en la organización corroborando los esfuerzos y recursos estén alineados con esa dirección para lograr los objetivos a largo plazo.

2. Responsables

-  Consejo parroquial
-  Presidente
-  Asesor Jurídico
-  Secretaria

5. Glosario de abreviaturas y definiciones

- **Estrategia competitiva:** un plan para que una empresa aproveche sus ventajas, cree nuevas capacidades y aproveche las oportunidades.
- **Calidad:** grado en que un producto, servicio o proceso cumple con los requisitos y expectativas del cliente o usuario final.

4. Referencias Normativas

- PDOT: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2020-2040)
- ART. 65. Constitución de la Republica del Ecuador - 2008
- POA: Plan Operativo Anual (2022-2023)
- PND: Plan Nacional de Desarrollo (2021-2025)
- SIGAD: Sistema de Información para los Gobiernos Autónomos Descentralizados
- SPC: Sistema de Participación Ciudadana- 2020
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas- 2022



VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GG.DE.01
PÁGINA	236

5. Descripción de actividades del procedimiento

El procedimiento de Direccionamiento Estratégico es un modelo que se debe seguir para obtener un resultado eficiente para el cumplimiento de los objetivos.

N°	DESCRIPCIÓN	PARTICIPES	REFERENCIA
1	Remitir acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria en lo referente a la competencia del GAD PR.	Consejo Parroquial	Acuerdos y Resoluciones.
2	Aceptar el plan parroquial de desarrollo y el PDOT del GAD PR G.	Consejo Parroquial	PDOT y POA
3	Aprobar u observar la distribución del presupuesto del GAD PR G.	Presidente	Presupuesto
4	Autorizar la contratación de empréstitos destinados a financiar la ejecución de programas y proyectos previstos en la planificación.	Presidente	Titulo valor
5	Priorizar los programas y/o proyectos que deben tener continuidad, y determinar temas clave para la nueva etapa de gestión.	Presidente	N/A
6	Proponer al consejo municipal proyectos de ordenanzas en beneficio de los usuarios	Presidente	N/A
7	Autorizar la suscripción de contratos, convenios e instrumentos que comprometan al GAD	Presidente	Contratos
8	Creación de comisiones permanentes y especiales, que sean necesarias, con la participación de la ciudadanía rural	Presidente	Acta de comisiones



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

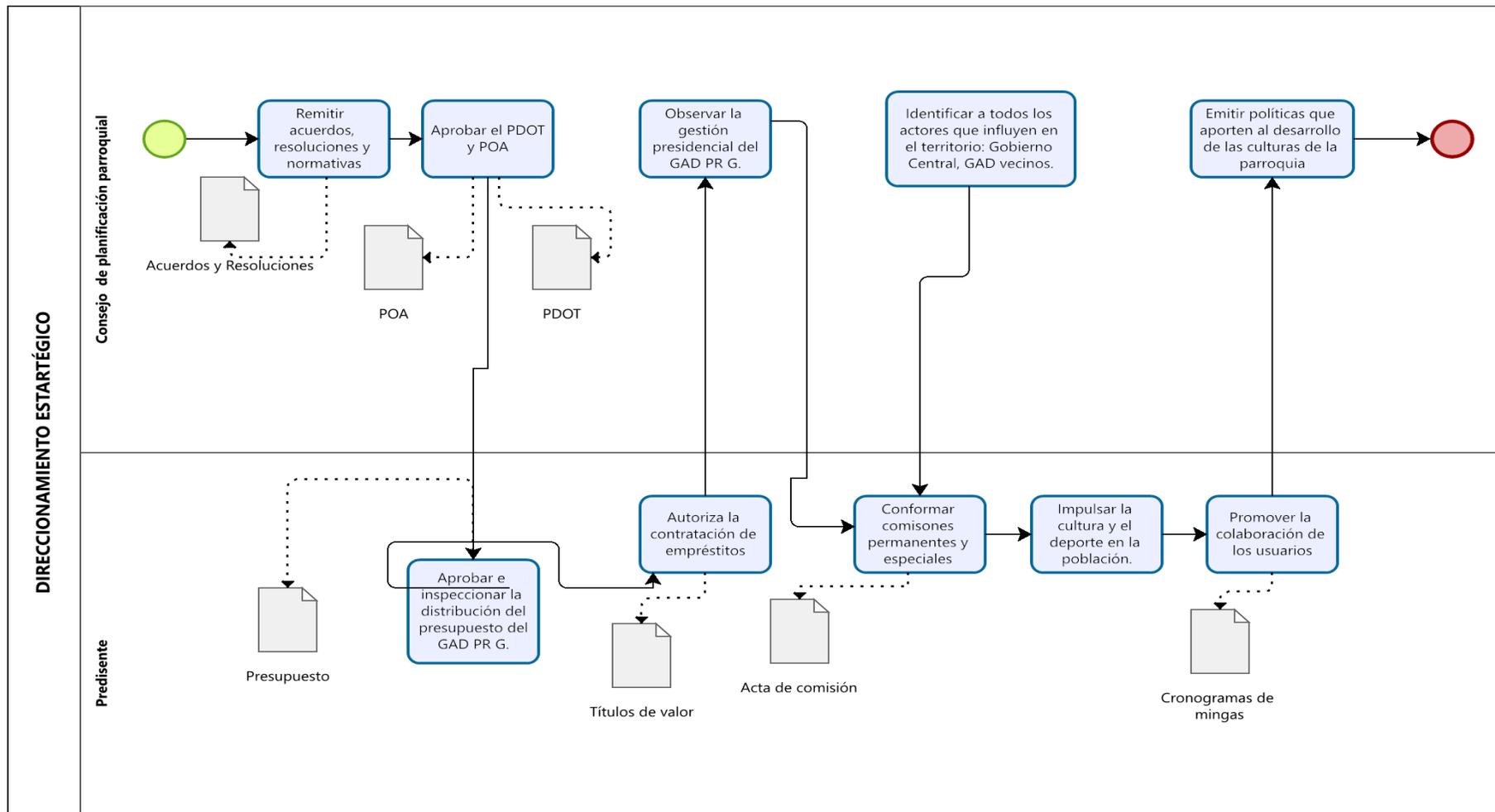
**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GG.DE.01
PÁGINA	237

9	Conceder licencias a los miembros del GAD PR en caso de enfermedades o calamidades	Presidente	Permisos
10	Impulsar la conformación de organizaciones de la población parroquial, como la cultura y deporte	Presidente	N/A
11	Promover y coordinar la colaboración de los moradores de la parroquia en mingas o cualquier forma de participación social	Presidente	Cronograma mingas del sector
12	Emitir políticas que contribuya al desarrollo de las culturas de la población de su suscripción de acuerdo con la ley	Consejo Parroquial	N/A
13	Identificar a todos los actores que influyen en el territorio: Gobierno Central, GAD vecinos, Sociedad civil.	Consejo Parroquial	Tabla de Mapeo de actores.
FIN			



11 DIAGRAMA DE FLUJO





**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GG.DE.01
PÁGINA	239

5. Documentos y registros

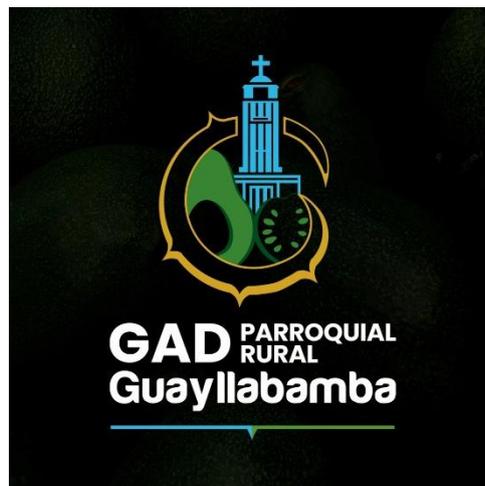
DOCUMENTOS Y REGISTROS					
Nombre	Origen		Tipo		Distribución
	Interno	Externo	Impreso	Digital	Lugar de archivo
Resoluciones y Acuerdos	x			x	Área Administrativa
POA	x			x	Área Administrativa
Informe de presupuesto	x		x		Área Administrativa
Títulos de valor	x			x	Área Administrativa
Contratos	x		x		Área Administrativa
Cronograma (Mingas)	x		x		Área Administrativa

6. ANEXOS

LISTA DE ANEXOS	
1	Resoluciones y Acuerdos
2	POA
3	Informe de presupuesto
4	Títulos de valor
5	Contratos
6	Cronograma (Mingas)

PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMIENTO

OPERATIVO



FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Estudiante	08/12/2022
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón	Presidente GAD PR Guayllabamba	08/12/2022
Aprobado por:			

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición Original	08/12/2022



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
OPERATIVO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GG.DO.01
PÁGINA	242

CONTENIDO

1. OBJETIVO	243
2. RESPONSABILIDAD	243
3. GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	243
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	243
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	244
6. FLUJOGRAMA.....	246
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	247
8. ANEXOS.....	247



**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
OPERATIVO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GG.DO.01
PÁGINA	243

1. Objetivo

Definir las acciones específicas y detalladas que se deben realizar para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización por medio del enfoque en los procesos y servicios clave.

2. Responsables

-  **Consejo parroquial:** Encargado de velar el funcionamiento del GAD Parroquial
-  **Presidente:** Dirige, coordina y ejecuta la planificación
-  **Secretaria:** Apoya en el rol administrativo de GAD

3. Abreviaturas y definiciones

- **POA:** Plan Operativo Anual
- **PDOT:** Plan De Desarrollo Y Ordenamiento Territorial

4. Referencias Normativas

- **SENPLADES:** Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2021-2015)
- **PDOT:** Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2020-2040)
- **POA:** Plan Operativo Anual (2022-2023)
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (2022)



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
OPERATIVO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GG.DO.01
PÁGINA	244

5. Descripción de actividades del procedimiento

N°	DESCRIPCIÓN	PARTICIPES	REFERENCIA
1	Brindar representación legal, y judicial del GAD PR.	Presidente	N/A
2	Llamar y presidir con voz y voto las sesiones de la organización	Presidente	N/A
3	Proponer la junta parroquial proyectos de acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria.	Presidente	Acuerdos y resoluciones
4	Desarrollar el POA con su respectiva proforma presupuestaria institucional	Consejo Parroquial	POA
5	Escoger el modelo de gestión administrativa óptimo.	Consejo Parroquial	Modelo de Gestión Administrativa
6	Repartir los asuntos que deban pasar a las comisiones del GAD PR G y dar un plazo de informes.	Presidentes	Informe de actividades de las comisiones.
7	Designar a sus representantes institucionales en entidades, empresas u organismos donde tenga participación el GAD PR	Presidente	N/A
8	Coordinar un plan de seguridad ciudadanía, acorde a las necesidades de la parroquia rural	Consejo Parroquial	N/A
9	Aprobar permisos y autorizaciones para el uso eventual de espacios públicos de la parroquia	Presidente	Permisos de espacios públicos



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
OPERATIVO

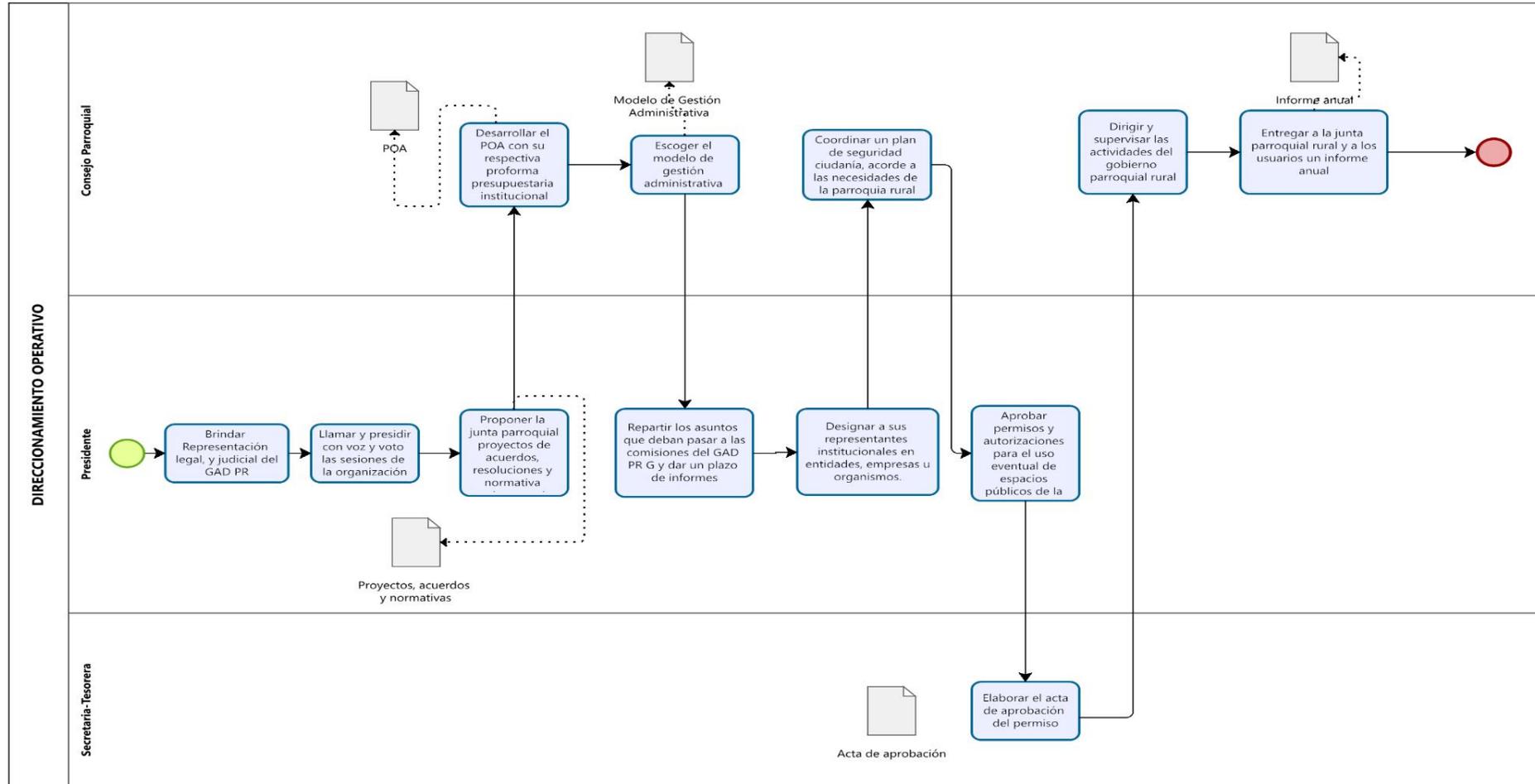
VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GG.DO.01
PÁGINA	245

10	Dirigir y supervisar las actividades del gobierno parroquial rural	Consejo parroquial	N/A
11	Entregar a la junta parroquial rural y a los usuarios un informe anual escrito de lo que se ha hecho.	Consejo Parroquial	Informe de rendición de cuentas.
FIN			



VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GG.DO.01
PÁGINA	246

5. DIAGRAMA DE FLUJO





**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
OPERATIVO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GG.DO.01
PÁGINA	247

6. Documentos y registros

DOCUMENTOS Y REGISTROS					
Nombre	Origen		Tipo		Distribución
	Interno	Externo	Impreso	Digital	Lugar de archivo
POA	x		x	x	Área Administrativa
Informe de presupuesto anual	x			x	Área Administrativa
Modelo de Gestión Administrativa	x			x	Área Administrativa
Cronograma de actividades	x		x	x	Área Administrativa
Acta de aprobación de permisos	x			x	Área Administrativa
Informe de rendición de cuentas	x			x	Área Administrativa

7. Anexos

LISTA DE ANEXOS	
1	Plan de Ordenamiento Territorial
2	Plan Operativo Anual
3	Informe de rendición de cuentas
4	Acta de aprobación de permisos
5	Modelo de Gestión Administrativa
6.	Informe de presupuesto anual
7	Cronograma

PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMIENTO

BIOFÍSICO



FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Estudiante	08/12/2022
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón	Presidente GAD PR Guayllabamba	08/12/2022
Aprobado por:			

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición Original	08/12/2022



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE
DIRECCIONAMIENTO BIOFÍSICO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.DBF.01
PÁGINA	250

CONTENIDO

3. OBJETIVO	251
4. RESPONSABILIDAD	251
5. GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	251
6. REFERENCIAS NORMATIVAS	251
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	252
8. FLUJOGRAMA.....	253
9. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	254
10. ANEXOS.....	254



PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
BIOFÍSICO

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.BF.01
PÁGINA	251

1. Objetivo

Proteger y preservar la biodiversidad de la parroquia a través de prácticas, acciones sostenibles y responsables en la ejecución de los procesos de la organización para cumplir con las regulaciones ambientales con el fin de fomentar la conciencia y la educación ambiental.

2. Responsables

-  Vocal
-  Asesor Jurídico
-  Presidente

3. Glosario de abreviaturas y definiciones

Abreviaturas:

- **GAD PR Guayllabamba:** Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Guayllabamba
- **POA:** Plan Operativo Anual
- **Plan de trabajo:** es un esquema en el que se describe un conjunto de metas y procesos con los cuales un equipo o una persona pueden lograr sus objetivos.

3. Referencias normativas

- Normativa Ambiental – Ley de Gestión Ambiental (2004- actualidad)
- Manual De Capacitación Ambiental Para Juntas Parroquiales (2016)
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2019)
- PROYECTO DE CODIGO ORGANICO DEL AMBIENTE (2017- actualidad)



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
BIOFÍSICO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.BF.01
PÁGINA	252

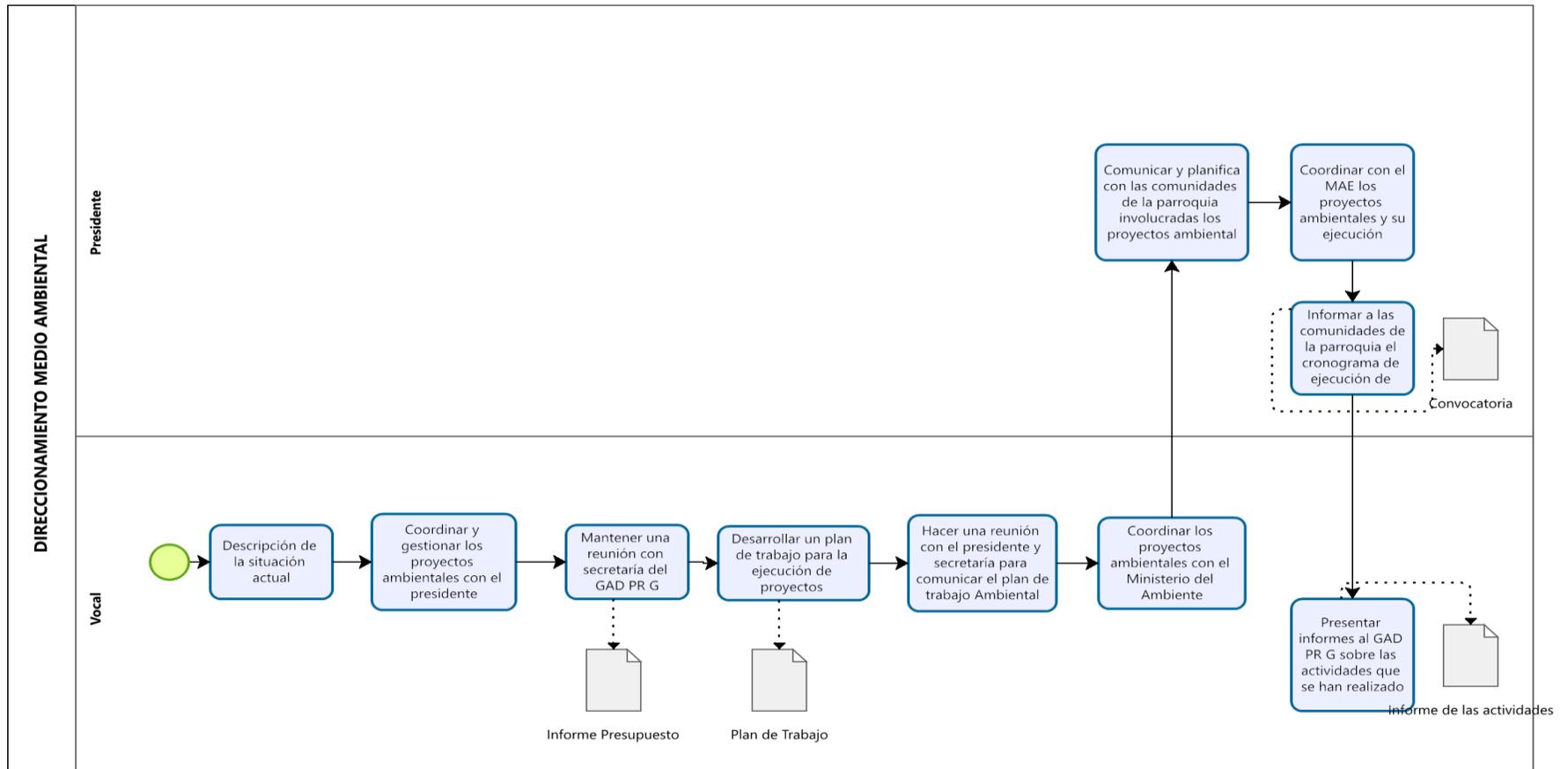
5. Descripción de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN	PARTICIPES	REFERENCIA
1	Descripción de la situación actual del sector, área o zona de intervención y de influencia por el desarrollo del programa y proyecto.	Vocal	N/A
2	Coordinar y gestionar los proyectos ambientales con el presidente	Vocal	N/A
3	Mantener una reunión con secretaría del GAD PR G para comprobar el presupuesto que se dispone.	Vocal	Informe de presupuesto
4	Desarrollar un plan de trabajo para la ejecución de proyectos ambientales	Vocal	Plan de trabajo
5	Hacer una reunión con el presidente y secretaría para comunicar el plan de trabajo Ambiental	Vocal	N/A
6	Coordinar los proyectos ambientales con el Ministerio del Ambiente	Vocal	N/A
7	Comunicar y planifica con las comunidades de la parroquia involucradas los proyectos ambientales	Presidente	Planificación
8	Coordinar con el MAE los proyectos ambientales y su ejecución	Presidente	N/A
9	Informar a las comunidades de la parroquia el cronograma de ejecución de proyectos ambientales.	Presidente	Convocatoria Redes Sociales oficiales
10	Presentar informes al GAD PR G sobre las actividades que se han realizado	Vocal	Informe
FIN			



VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.BF.01
PÁGINA	253

6. DIAGRAMA DE FLUJO





**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
BIOFÍSICO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.DBF.01
PÁGINA	254

7. Documentos y registros

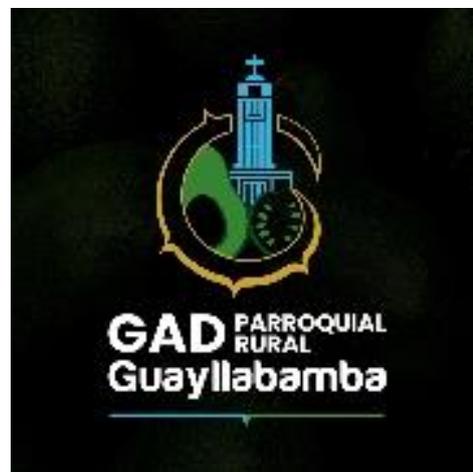
DOCUMENTOS Y REGISTROS					
Nombre	Origen		Tipo		Distribución
	Interno	Externo	Impreso	Digital	Lugar de archivo
Informe de presupuesto	x			x	Área Administrativa
Convocatoria	x		x	x	Área Administrativa
Plan de trabajo	x		x		Área Administrativa
Cronograma de actividades	x			x	Área Administrativa
Informe de actividades	x			x	Área Administrativa

8. Anexos

LISTA DE ANEXOS	
1	Informe de presupuesto
2	Convocatoria
3	Plan de trabajo
4	Cronograma de actividades
5	Informe de actividades

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO

ECONÓMICO PRODUCTIVO



FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Estudiante	08/12/2022
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón	Presidente GAD PR Guayllabamba	08/12/2022
Aprobado por:			

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición Original	08/12/2022



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
ECONÓMICO PRODUCTIVO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.EP.01
PÁGINA	257

CONTENIDO

1. OBJETIVO	258
2. RESPONSABILIDAD	258
3. GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	258
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	258
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	259
6. FLUJOGRAMA.....	260
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	261
8. ANEXOS.....	261



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GUAYLLABAMBA

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO ECONÓMICO PRODUCTIVO

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.EP.01
PÁGINA	258

1. Objetivo

Distribuir servicios de manera eficiente y sostenible, para satisfacer las necesidades y demandas de los consumidores que contribuya en el desarrollo económico y social de la sociedad, a través de la gestión eficiente de los recursos, mejora de la productividad, garantía de la calidad de servicios, y la contribución al desarrollo económico y social.

2. Responsables

 Vocal

 Presidente

3. Glosario de abreviaturas y definiciones

Abreviaturas:

- **POA:** Plan Operativo Anual
- **GAD PR:** Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial
- **SENPLADES:** Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

4. Referencias Normativas

- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2019)
- Ley de comercio (2019)
- Lineamientos y políticas cantonales.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
ECONÓMICO PRODUCTIVO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.EP.01
PÁGINA	259

5. Descripción de actividades

N°	DESCRIPCIÓN	PARTICIPES	REFERENCIA
1	Realizar una reunión con la secretaria para comprobar el presupuesto del POA.	Vocal	Informe de presupuesto
2	Desarrollar un plan de trabajo relacionado a la economía- productiva para la gestión de proyectos y programas	Vocal	Plan de Trabajo
3	Gestionar los programas y proyectos agrícolas al Ministerio de Agricultura y Ganadería, GAD Provincial y Cantonal.	Vocal	N/A
4	Realizar una reunión con el presidente y secretaria para comunicar la oportunidad existente de proyectos y programas agrícolas gestionados.	Vocal	N/A
5	Coordinar con las comunidades de la parroquia la planificación para la ejecución de proyectos y programas agrícolas	Presidente	N/A
6	Realizar un cronograma de actividades	Presidente	N/A
7	Planificar juntamente con las comunidades de la parroquia sobre la ejecución de programas y proyectos	Presidente	Diagrama de Gantt
8	Ejecución de los proyectos o programas en conjunto con las organizaciones antes mencionadas.	Presidente	N/A
9	Presentar informes de las actividades realizadas mensualmente	Vocal	Informe de actividades
FIN			

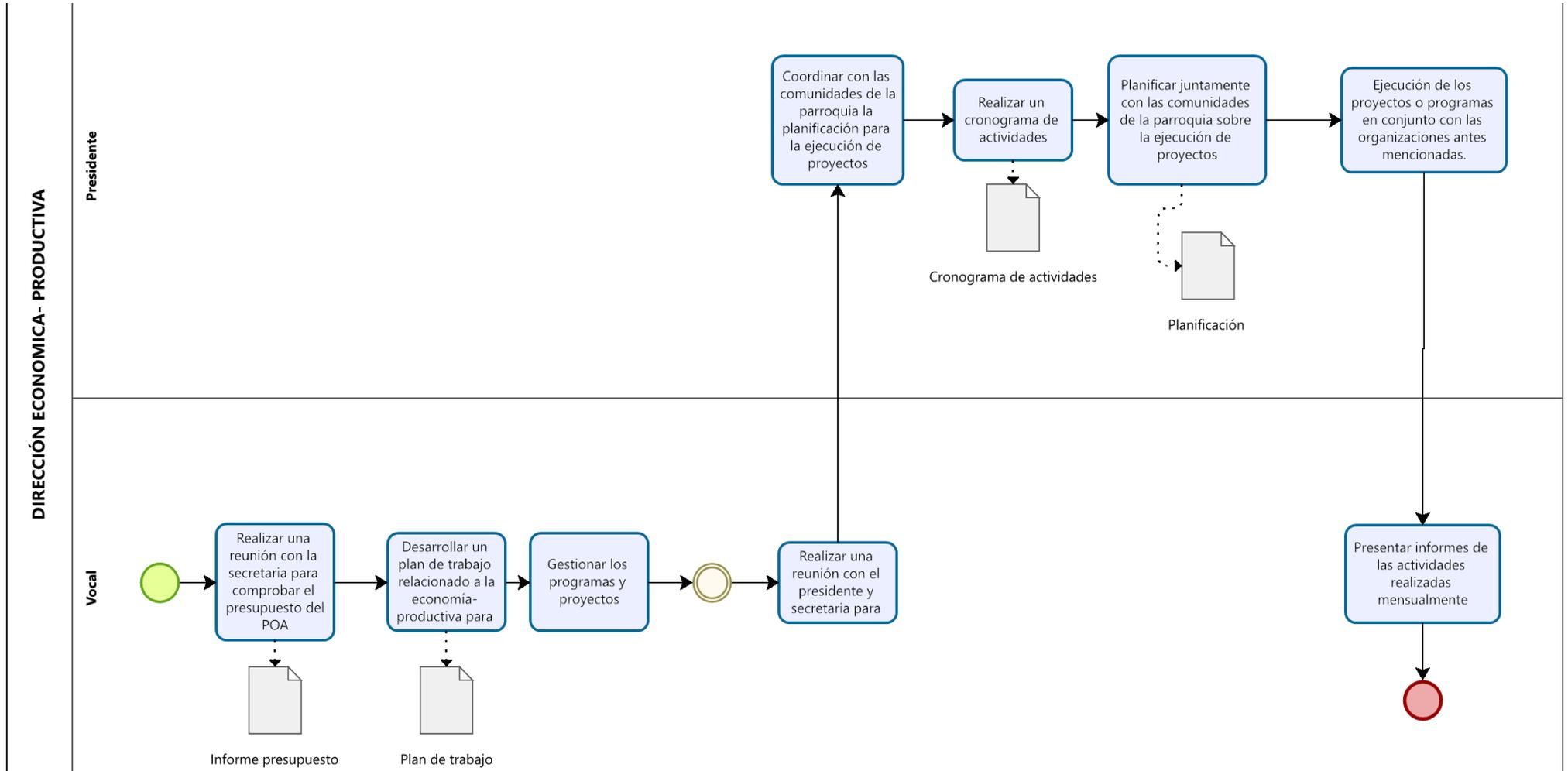


Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Guayllabamba

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO ECONÓMICO PRODUCTIVO

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.EP.01
PÁGINA	260

6. DIAGRAMA DE FLUJO





**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
ECONÓMICO PRODUCTIVO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.EP.01
PÁGINA	261

7. Documentos y registros

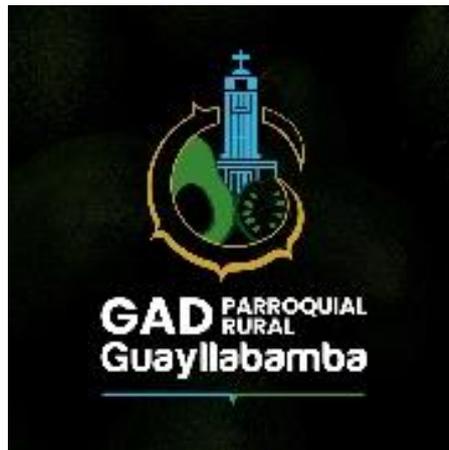
DOCUMENTOS Y REGISTROS					
Nombre	Origen		Tipo		Distribución
	Interno	Externo	Impreso	Digital	Lugar de archivo
Informe de presupuesto	x			x	Área Administrativa
Plan de trabajo	x			x	Área Administrativa
Cronograma de actividades	x		x		Área Administrativa
Informe de actividades	x			x	Área Administrativa

8. ANEXOS

LISTA DE ANEXOS	
1	Informe de presupuesto
2	Convocatoria
3	Plan de trabajo
4	Cronograma de actividades
5	Informe de actividades

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO

SOCIOCULTURAL



FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Estudiante	08/12/2022
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón	Presidente GAD PR Guayllabamba	08/12/2022
Aprobado por:			

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición Original	08/12/2022



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
SOCIOCULTURAL

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.SC.01
PÁGINA	264

CONTENIDO

1. OBJETIVO	265
2. RESPONSABILIDAD	265
3. GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	265
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	265
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	266
6. FLUJOGRAMA.....	268
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	269
8. ANEXOS.....	269



VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.SC.01
PÁGINA	265

1. Objetivo

Fomentar y promover el desarrollo social y cultural de la parroquia, valorando la diversidad cultural junto con el impulso de la inclusión social por medio del desarrollando programas y acciones para el desarrollo comunitario, contribuyendo al bienestar común y al desarrollo sostenible..

2. Responsables

-  Presidente
-  Vocal

3. Glosario de abreviaturas y definiciones

Abreviaturas:

- **POA:** Plan Operativo Anual
- **GAD PR G:** Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Guayllabamba

Definiciones:

- **Estrategia:** plan mediante el cual se busca lograr una meta.
- **Estrategia competitiva:** un plan de una empresa que explota sus fortalezas, desarrollar nuevas capacidades y aprovechar oportunidades.
- **Sociocultural:** consiste en el estudio de un grupo de personas según sus características y patrones originarios de su cultura, por ende, del lugar donde adquirió sus ideales, costumbres y tradiciones.

4. Referencias Normativas

- PDOT: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2020-2040)
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2019)
- Reglamento de Salud Pública (2012)



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
SOCIOCULTURAL**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.SC.01
PÁGINA	266

5. Descripción de actividades

N°	DESCRIPCIÓN	PARTICIPES	REFERENCIA
1	Comprobar que proyectos o programas que se encuentran en el Plan Plurianual	Vocal	N/A
2	Tener una reunión con la secretaria para verificación del presupuesto para actividades socioculturales	Alta Dirección	N/A
3	Desarrollo de un plan de trabajo para la gestión de proyectos y programas socioculturales	Vocal	Plan de trabajo
4	Preservar la cultura de la parroquia	Presidente	N/A
5	Organizar, la asistencia social según a los convenios suscritos con el Municipio, Gobierno Provincial, Gobierno Nacional.	Presidente	N/A
6	Dar la atención a los niños, niñas y adolescentes, de la parroquia en coordinación con organizaciones competentes.	Vocal	N/A
7	Dar apertura a espacios para deportes y recreación	Vocal	N/A
8	Verificar el cumplimiento de acuerdos llegados con las diferentes comunidades de la parroquia, para el uso de los espacios públicos destinados a la recreación	Presidente	N/A
9	Cuidar la buena calidad de servicios de atención pública de los centros de salud existentes en la parroquia.	Vocal	N/A

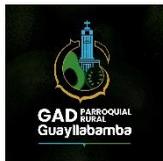


**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
SOCIOCULTURAL**

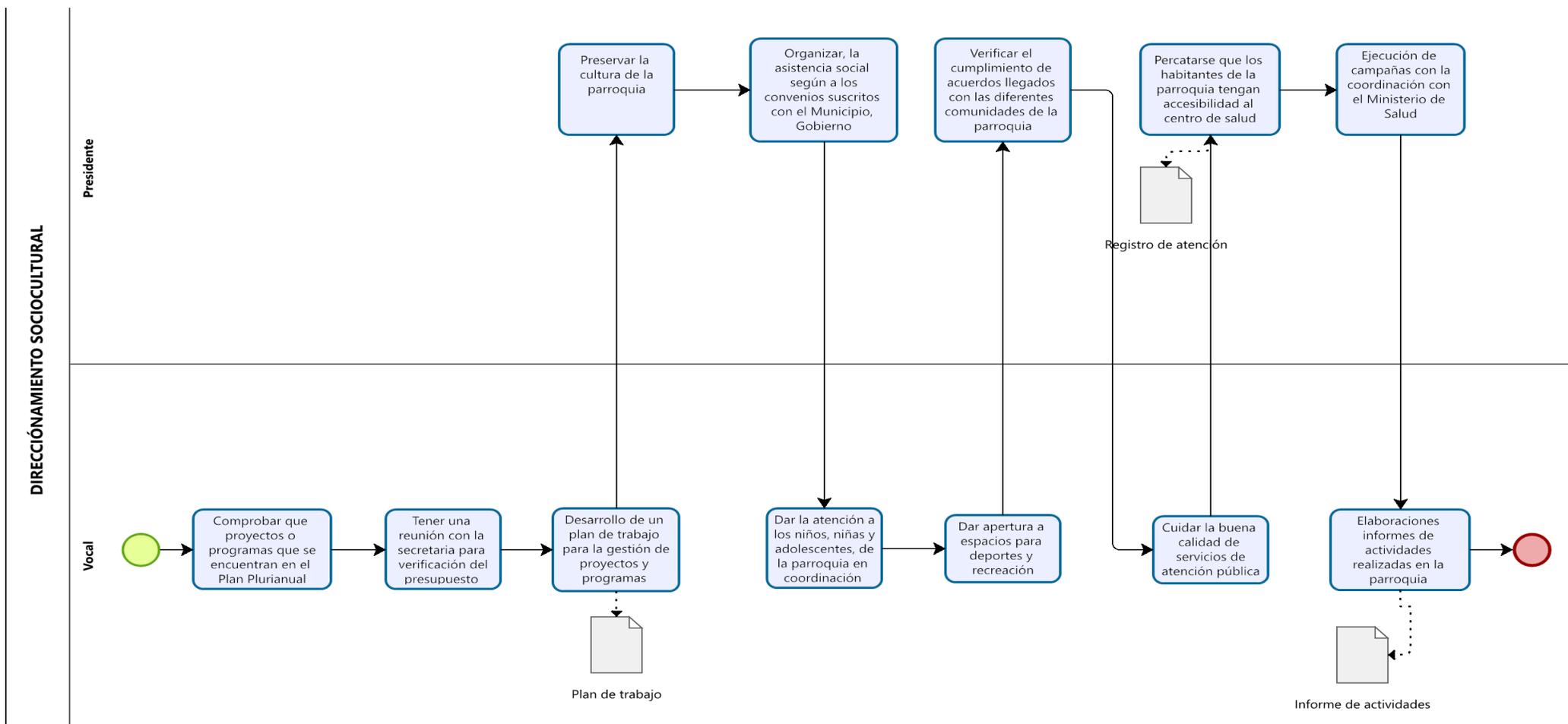
VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.SC.01
PÁGINA	267

10	Percatarse que los habitantes de la parroquia tengan accesibilidad al centro de salud	Presidente	Registro de personas que han sido atendidas
11	Ejecución de campañas con la coordinación con el Ministerio de Salud, poniendo atención a los miembros de la parroquia con capacidades especiales	Presidente	N/A
12	Elaboraciones informes de actividades realizadas en la parroquia Guayllabamba	Vocal	Informe de actividades
FIN			



VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.SC.01
PÁGINA	268

6. DIAGRAMA DE FLUJO





**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
SOCIOCULTURAL**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.SC.01
PÁGINA	269

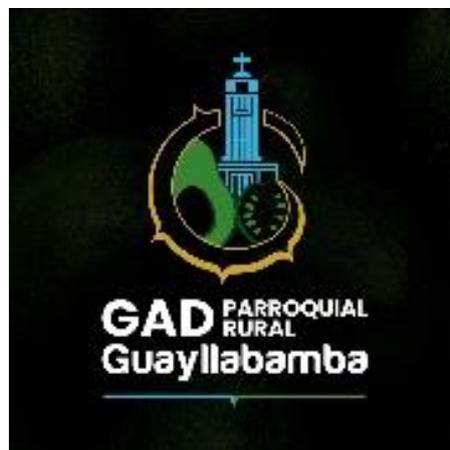
7. Documentos y registros

DOCUMENTOS Y REGISTROS					
Nombre	Origen		Tipo		Distribución
	Interno	Externo	Impreso	Digital	Lugar de archivo
Plan de trabajo	x			x	Área Administrativa
Cronograma de actividades	x	x		x	Área Administrativa
Registro de atención	x		x		Área Administrativa
Informe de actividades	x			x	Área Administrativa

8. Anexos

LISTA DE ANEXOS	
1	Plan de trabajo
2	Cronograma de actividades
3	Registro de atención
4	Informe de actividades
5	Plan de trabajo

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO DE
ASENTAMIENTOS HUMANOS



FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Estudiante	08/12/2022
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón	Presidente GAD PR Guayllabamba	08/12/2022
Aprobado por:			

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición Original	08/12/2022



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
DE ASENTAMIENTOS HUMANOS**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.AH.01
PÁGINA	272

CONTENIDO

9. OBJETIVO	273
10. RESPONSABILIDAD	273
11. GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	273
12. REFERENCIAS NORMATIVAS	273
13. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	273
14. FLUJOGRAMA.....	276
15. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	277
16. ANEXOS.....	277



**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
DE ASENTAMIENTOS HUMANOS**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.AH.01
PÁGINA	273

1. Objetivo

Buscar incentivar y promover la equidad, la justicia social y el desarrollo humano sostenible en las zonas de la parroquia para aumentar el bienestar social de los usuarios satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

2. Responsables

- ✚ Presidente
- ✚ Vocal encargado

3. Glosario de abreviaturas y definiciones

Definiciones

- **Plan Plurianual:** documento en el cual se establece las acciones y proyectos a largo plazo que una entidad gubernamental, tiene planeado llevar a cabo en un período de 3 a 10 años para alcanzar sus objetivos estratégicos.
- **Plan Operativo Anual:** sirve como base en la dirección estratégica de la organización para crear un marco temporal, lo que permite enfocar los recursos y actividades adecuadamente en el cumplimiento de los objetivos establecidos a largo plazo.
- **Programa:** conjunto de proyectos establecidos para alcanzar un objetivo común y su horizonte de tiempo es a largo plazo.
- **Proyecto:** iniciativa específica con un horizonte de tiempo a corto o mediano plazo el cual lleva a cabo cuando se quiere cumplir un objetivo particular en un plazo establecido, suelen estar enfocados en la obtención de resultados específicos y medibles.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GUAYLLABAMBA

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO DE ASENTAMIENTOS HUMANOS

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.AH.01
PÁGINA	274

Abreviaturas

- **PDOT:** Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial
- **GAD PR G:** Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Guayllabamba
- **POA:** Plan Operativo Anual
- **COOTAD:** Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- **LOTRTA:** Ley orgánica de tierras rurales y territorios ancestrales

4. Referencias Normativas

- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2019)
- Reglamento ley sistema infraestructura vial de transporte terrestre (Vigente desde el 2012)
- Ley orgánica de tierras rurales y territorios ancestrales (Vigente desde el 2018)

5. Descripción de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN	PARTICIPES	REFERENCIA
1	Comprobar que los proyectos o programas que se encuentren registrados en el POA y Plan Plurianual en el componente de asentamientos humanos.	Vocal	N/A
2	Organizar reuniones con la secretaria para establecer el presupuesto disponible para la Gestión de Asentamientos Humanos.	Alta Dirección	N/A
3	Proponer un plan de trabajo para la gestión de proyectos y programas que beneficien esta gestión.	Vocal	Plan de trabajo
4	Coordinar con las autoridades respectivas, diferentes controles locales y espacios públicos.	Presidente	N/A



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
DE ASENTAMIENTOS HUMANOS**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.AH.01
PÁGINA	275

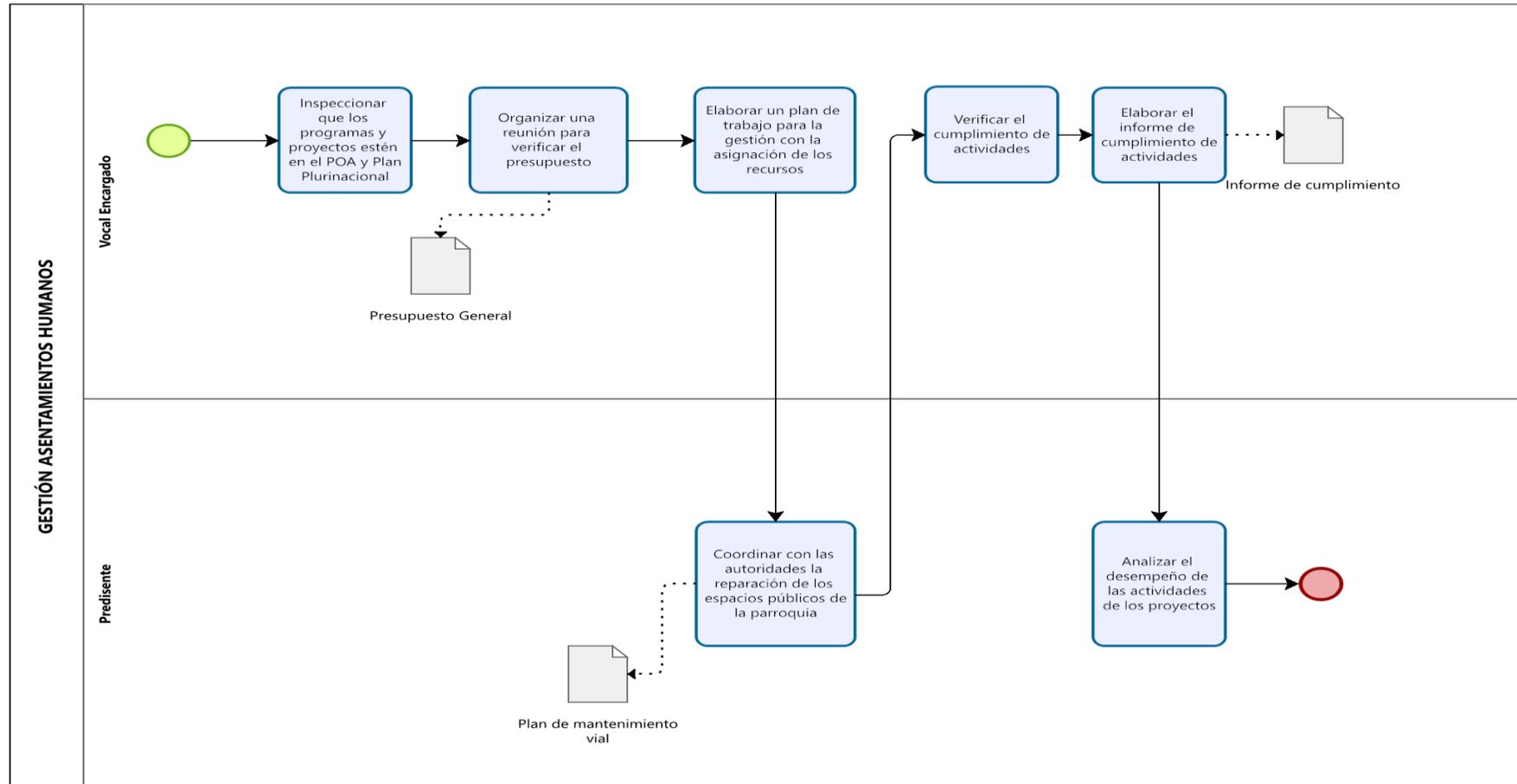
5	Velar por el cumplimiento del servicio público, acorde al plan de trabajo y convenios suscritos con la institución municipal, provincial y nacional.	Presidente	N/A
6	Comunicar los programas y proyectos a la parroquia.	Vocal	N/A
7	Organización las mingas para el mantenimiento externo de la parroquia	Vocal	Cronograma de actividades de la minga
8	Verificar el cumplimiento de acuerdos llegados con las diferentes comunidades de la parroquia, para el uso de los espacios públicos destinados a la recreación	Presidente	N/A
9	Inspeccionar el cumplimiento de actividades	Vocal	Plan de trabajo
10	Realizar el informe de cumplimiento	Presidente	Formato informe de cumplimiento
11	Entregar el informe a la presidencia	Presidente	N/A
FIN			



PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO DE ASENTAMIENTOS
HUMANOS

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.AH.01
PÁGINA	276

6. DIAGRAMA DE FLUJO





**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
DE ASENTAMIENTOS HUMANOS**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.AH.01
PÁGINA	277

7. Documentos y registros

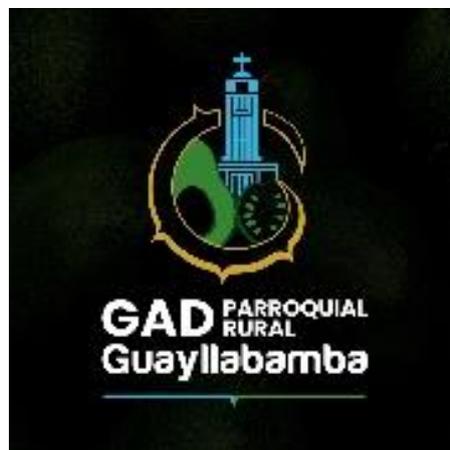
DOCUMENTOS Y REGISTROS					
Nombre	Origen		Tipo		Distribución
	Interno	Externo	Impreso	Digital	Lugar de archivo
Plan de trabajo	x			x	Área Administrativa
Cronograma de actividades	x	x		x	Área Administrativa
Registro de asistencia a la reunión	x		x		Área Administrativa
Registro asistencia a las mingas		x	x		Área Administrativa
Informe de cumplimiento		x	x		Área Administrativa
Informe de actividades	x			x	Área Administrativa

8. Anexos

LISTA DE ANEXOS	
1	Plan de trabajo
2	Cronograma de actividades
3	Registro de asistencia
4	Informe de cumplimiento
5	Informe de actividades

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO

POLÍTICO INSTITUCIONAL



FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Estudiante	08/12/2022
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón	Presidente GAD PR Guayllabamba	08/12/2022
Aprobado por:			

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición Original	08/12/2022



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
POLÍTICO INSTITUCIONAL

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.PI.01
PÁGINA	280

CONTENIDO

1. OBJETIVO	281
2. RESPONSABILIDAD	281
3. GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	281
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	281
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	282
6. FLUJOGRAMA.....	283
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	284
8. ANEXOS.....	284



**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
POLÍTICO INSTITUCIONAL**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.PI.01
PÁGINA	281

1. Objetivo

Establecer y fomentar normas con procedimientos para la gestión eficaces para el adecuado manejo de recursos humanos o materiales, la transparencia en los procesos e innovación tecnológica con participación social.

2. Responsables

- ✚ Presidente
- ✚ Vocal responsable

3. Glosario de abreviaturas y definiciones

Abreviaturas:

- **POA:** Plan Operativo Anual
- **GAD PR G:** Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Guayllabamba

Definiciones:

- **Normativa:** reglas que se establecen en función a las temáticas correspondientes
- **Lineamientos:** es una guía o recomendación que establece la orientación o estandarización un proceso o actividad.
- **Políticas:** son las actividades y decisiones que están relacionadas con el gobierno nacional y la gestión de los asuntos públicos que intervienen en la organización.

4. Referencias Normativas

- PDOT: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2020-2040)
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (2019)
- Reglamento de convenios y contratos



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
POLÍTICO INSTITUCIONAL**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.PI.01
PÁGINA	282

5. Descripción de actividades

N°	DESCRIPCIÓN	PARTICIPES	REFERENCIA
1	Comprobar que proyectos o programas que se encuentran en el Plan Plurianual y en el POA	Vocal	N/A
2	Tener una reunión con la secretaria para verificación del presupuesto para actividades político-institucionales	Alta Dirección	N/A
3	Desarrollo de un plan de trabajo para la gestión de proyectos y programas político-institucionales	Vocal	Plan de trabajo
4	Coordinar con los diferentes niveles de gobierno tanto entidades públicas como privadas el plan de trabajo	Presidente	N/A
5	Realizar la estructuración acerca de los lineamientos para la generación de asociatividad.	Presidente	N/A
6	Establecer, inspeccionar y asignar actividades al talento humano de la organización.	Vocal	N/A
7	Realizar un seguimiento de las actividades de los proyectos en ejecución	Vocal	N/A
8	Analizar la evaluación del desempeño de los proyectos y programas	Presidente	N/A
9	Realizar un informe de cumplimiento de actividades	Vocal	N/A
10	Entregar el informe final de los proyectos y programas	Vocal	N/A
FIN			

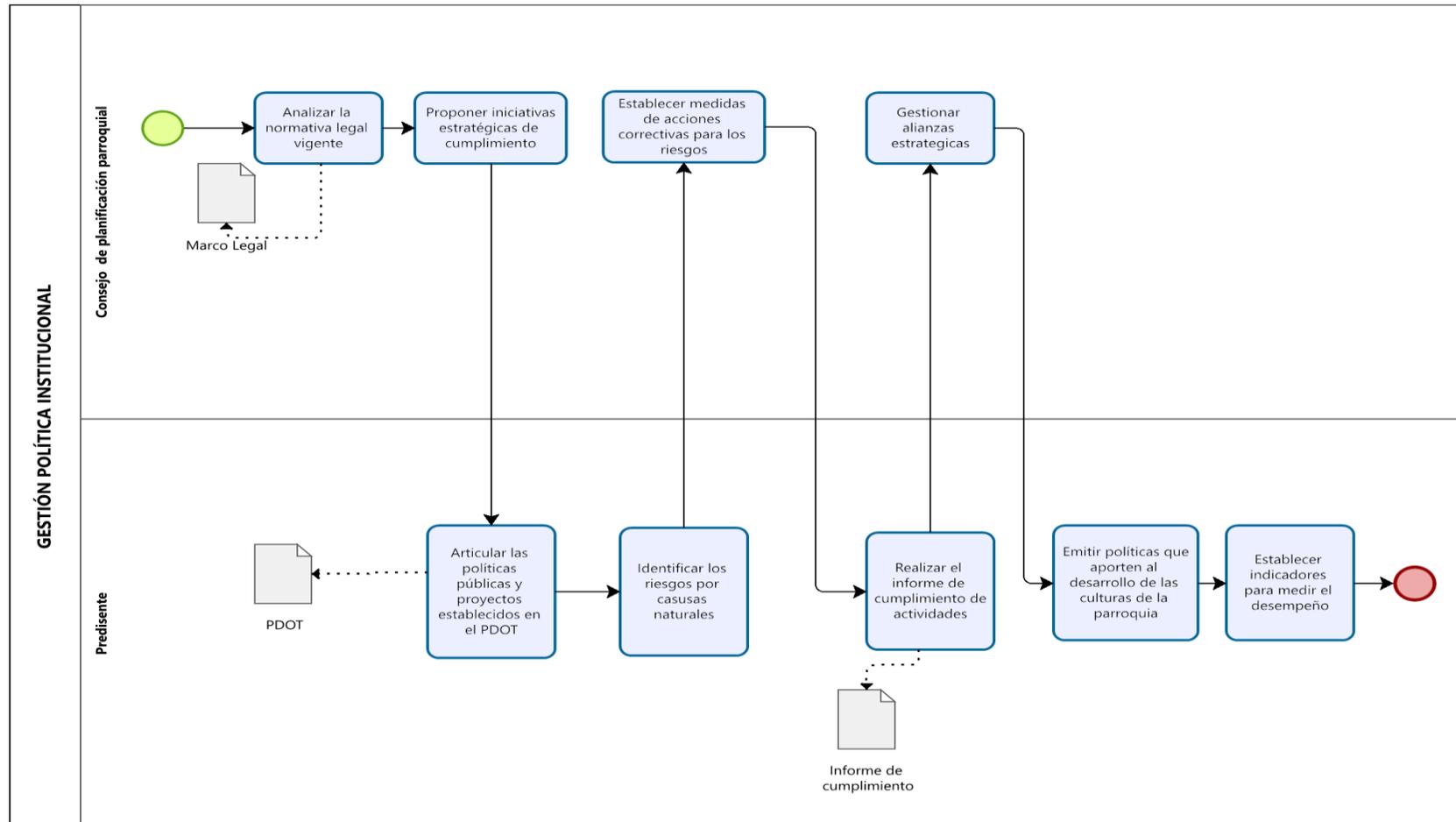


GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GUAYLLABAMBA

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO POLÍTICO INSTITUCIONAL

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.PI.01
PÁGINA	283

6. DIAGRAMA DE FLUJO





**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
POLÍTICO INSTITUCIONAL**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GAV.PI.01
PÁGINA	284

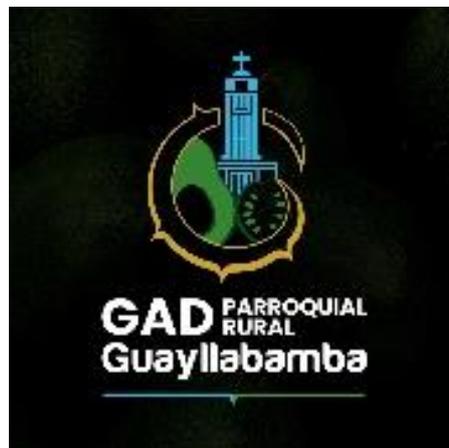
7. Documentos y registros

DOCUMENTOS Y REGISTROS					
Nombre	Origen		Tipo		Distribución
	Interno	Externo	Impreso	Digital	Lugar de archivo
Plan de trabajo	x			x	Área Administrativa
Cronograma de actividades	x	x		x	Área Administrativa
Registro de atención	x		x		Área Administrativa
Registro de asistencia a reuniones	x	x	x		Área Administrativa
Informe de actividades	x			x	Área Administrativa

8. Anexos

LISTA DE ANEXOS	
1	Plan de trabajo
2	Cronograma de actividades
3	Registro de asistencia
4	Informe de actividades
5	Plan de trabajo

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO
ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE



FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Estudiante	08/12/2022
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón	Presidente GAD PR Guayllabamba	08/12/2022
Aprobado por:			

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición Original	08/12/2022



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO
ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y
CONTABLE**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DAFC.01
PÁGINA	287

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	288
2. RESPONSABILIDAD	288
3. GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	288
4. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	289
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	289
6. FLUJOGRAMA.....	292
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	293
8. ANEXOS.....	294



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GUAYLLABAMBA

PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DAFC.01
PÁGINA	288

1. Objetivo

Garantizar una gestión eficiente y efectiva de los recursos financieros de la organización, planificando, ejecutando, controlando y analizando la información financiera y contable, garantizando la solidez financiera con valor económico y financiero.

4. Responsables

- Secretaria- Tesorera, Administra lo financiero y contable del GAD PR G
- Presidente, Supervisa el manejo de la administración financiera y contable.

3. GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

Términos:

- **Ínfima cuantía:** contrataciones para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios.
- **Sesiones ordinarias:** Es la que se celebra durante los días hábiles de los periodos de sesiones ordinarias.
- **Sesiones extraordinarias:** Es la que se celebra fuera de los periodos de sesiones ordinarias o en los días feriados dentro de éstos.
- **Partidas presupuestarias:** son las previsiones recaudatorias estimadas sobre un concepto recaudatorio en un ejercicio.
- **Estados financieros:** Los estados financieros se plasman las actividades económicas que se realizan en la empresa durante un determinado período.

Abreviaturas:

- **PAC:** Plan Anual de Compras
- **PA:** Presupuesto anual



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO
ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y
CONTABLE**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DAFC.01
PÁGINA	289

5. Referencias Normativas

- COOTAD: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (vigente desde 2019)
- Ley de compras públicas (vigente desde 2021)
- Ley de contratación pública (vigente desde 2021)
- Norma técnica de control interno (vigente desde 2020)

6. Descripción de actividades

Nº	DESCRIPCIÓN	PARTICIPES	REFERENCIA
1	Levar el control de registro del personal que labora en el GAD PR	Secretaria	Registro del personal
2	Asesorar en los lineamientos para la elaboración del POA (Art. 233, 234 COOTAD)	Secretaria	N/A
3	Manejo del sistema nacional de contratación pública	Secretaria	N/A
4	Controlar oficios, certificados, contratos y demás instrumentos que emite la institución y dispongan los miembros.	Secretaria	Oficios Certificados Contratos
5	Apoyar con asesoramiento en las directrices para la elaboración del PA	Secretaria	N/A
6	Desarrollo del PAC y reformas debidamente sustentadas previa disposición del ejecutivo	Secretaria	N/A
7	Ordenar forma cronológica las convocatorias a sesiones ordinarias y extraordinarias que realice el presidente.	Secretaria	N/A



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO
ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y
CONTABLE**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DAFC.01
PÁGINA	290

8	Registrar, despachar y archivar las correspondencias internas y externas	Secretaria	N/A
10	Fortalecer el desarrollo de los procesos informáticos y tecnológicos de gestión, administrativa financiera, rendición de cuentas y transparencia y publicidad.	Secretaria	N/A
11	Manejar y controlar el archivo administrativo según la normativa técnica de control interno	Secretaria	Lista madre de documentos
12	Organización de logística y emitir invitaciones para los diferentes eventos culturales deportivos y sociales	Secretaria	N/A
13	Desarrollar declaraciones de impuestos, anexos y trámites tributarios, teniendo al día las obligaciones del GAD PR.	Secretaria	N/A
14	Desarrollar estados financieros y cuadros con las cédulas presupuestarias	Secretaria	N/A
15	Ejecutar los procesos y compromisos interinstitucionales adquiridos por el GAD	Presidente	N/A
16	Recaudar, registrar y depositar los recursos financieros del GAD PR	Secretaria	Registro de tesorería



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO
ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y
CONTABLE**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DAFC.01
PÁGINA	291

17	Mantener actualizadas las especies valoradas, pólizas de seguros y fidelidad y más títulos valores y de garantía que mantenga el GAD PR G.	Secretaria	N/A
18	Llevar el control de todos los bienes de propiedad del GAD PR G.	Secretaria	Control de bienes
19	Registrar las asistentes a las asambleas parroquiales y ampliadas.	Secretaria	Registro de asistentes
20	Mantener el archivo las resoluciones en las asambleas generales y ampliadas.	Secretaria	N/A
FIN			

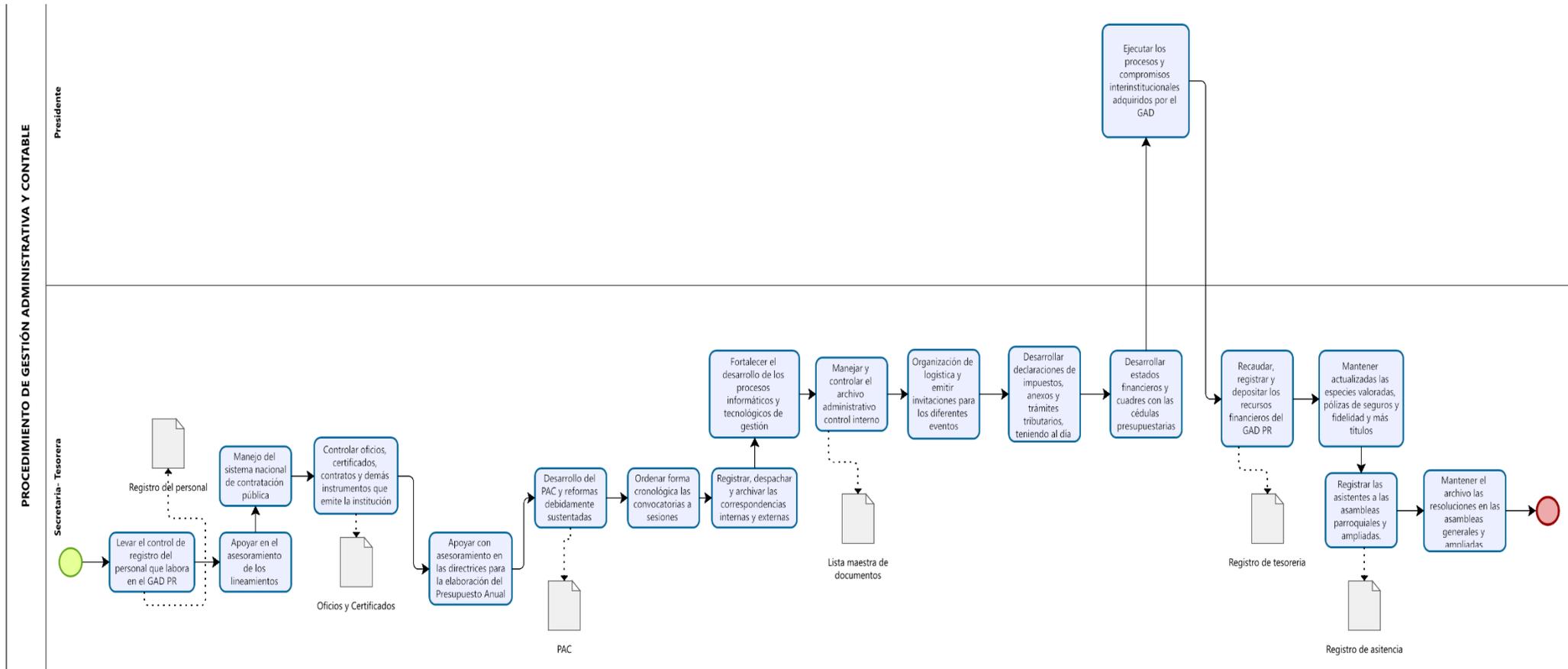


GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GUAYLLABAMBA

PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DAFC.01
PÁGINA	292

6. DIAGRAMA DE FLUJO





**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO
ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y
CONTABLE**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DAFC.01
PÁGINA	293

7.Documentos y registros

DOCUMENTOS Y REGISTROS					
Nombre	Origen		Tipo		Distribución
	Interno	Externo	Impreso	Digital	Lugar de archivo
Registro del personal	x		x	x	Área Administrativa
Cronograma de actividades	x			x	Área Administrativa
Presupuesto anual de compras	x		x		Área Administrativa
Registro de asistencia	x			x	Área Administrativa
Oficios, Certificados y Contratos	x			x	Área Administrativa
Lista madre de documentos	x		x	x	Área Administrativa
Registro de tesorería	x		x		Área Administrativa
Acta de reuniones	x		x		Área Administrativa
Control de bienes	x		x		Área Administrativa
Proyectos y Contratos		x	x	x	Área Administrativa



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

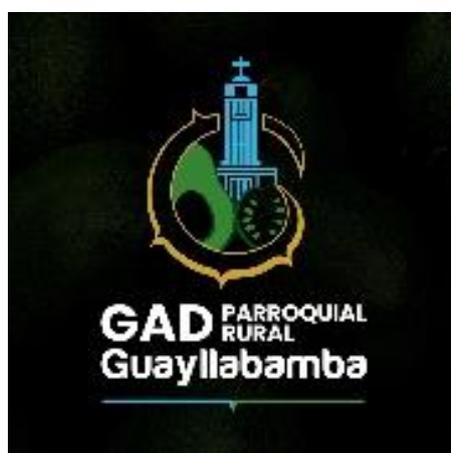
**PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO
ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y
CONTABLE**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DAFC.01
PÁGINA	294

8. ANEXOS

LISTA DE ANEXOS	
1	Registro del personal
2	Cronograma de actividades
3	Presupuesto anual de compras
4	Registro de asistencia
5	Oficios, Certificados
6	Lista madre de documentos
7	Registro de tesorería
8	Acta de reuniones
9	Control de bienes
10	Proyectos y Contratos

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO DE
CONTROL OPERACIONAL



FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Estudiante	08/12/2022
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón	Presidente GAD PR Guayllabamba	08/12/2022
Aprobado por:			

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición Original	08/12/2022



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO DE
CONTROL OPERACIONAL**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DCO.01
PÁGINA	397

CONTENIDO

1. OBJETIVO	298
2. RESPONSABILIDAD	298
3. GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	398
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	298
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	299
6. FLUJOGRAMA.....	300
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	301
8. ANEXOS.....	301



**PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO DE
CONTROL OPERACIONAL**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DCO.01
PÁGINA	298

1. Objetivo

Asegurar que las operaciones, maquinaria y equipos de la organización se realicen y usen de manera segura, cumpliendo con los requisitos legales y normativos para minimizar los riesgos asociados a las actividades y operaciones.

2. Responsables

- ✚ Técnico
- ✚ Presidente
- ✚ Asesor Jurídico
- ✚ Operadores

3. Glosario de abreviaturas y definiciones

Términos:

- ✚ **Suplementarios:** es una extensión temporal de un tiempo.
- ✚ **Extraordinarios:** tiempo extraordinario o tiempo extra la prolongación de la jornada de trabajo.
- ✚ **Mantenimiento:** acciones que tienen como objetivo preservar un equipo o maquinaria al igual que restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo correctamente sus funciones

4. Referencias Normativas

- POA: Plan Operativo Anual (2022-2023)
- LOSEP: Ley Orgánica de Servicio Público (2014)
- COOTAD: Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (2019)
- Políticas del GAD PR G, LOSEP, COOTAD
- Decreto Ejecutivo 2393



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO DE
CONTROL OPERACIONAL**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DCO.01
PÁGINA	299

5. Descripción de actividades:

Nº	DESCRIPCIÓN	PARTICIPES	REFERENCIA
1	Operar la maquinaria y equipos del GAD Parroquial Rural.	Técnicos	N/A
2	Revisar constantemente la maquinaria, si existe algún daño mecánico comunicar de forma oportuna.	Técnicos	Lista de chequeo
3	Proporcionar oportunamente el combustible necesario	Técnicos	N/A
4	Proporcionar oportunamente arreglo a los equipos de la organización	Técnicos	N/A
5	Ejecución de los trabajos suplementarios o extraordinarios si la situación lo amerita	Técnicos	N/A
6	Coordinar con el presidente del GAD Parroquial Rural Guayllabamba de acuerdo con la planificación	Presidente	N/A
7	Controlar las operaciones de la organización	Operador	Ficha de control
8	Elaboración del informe.	Técnico	Formato informe
FIN			

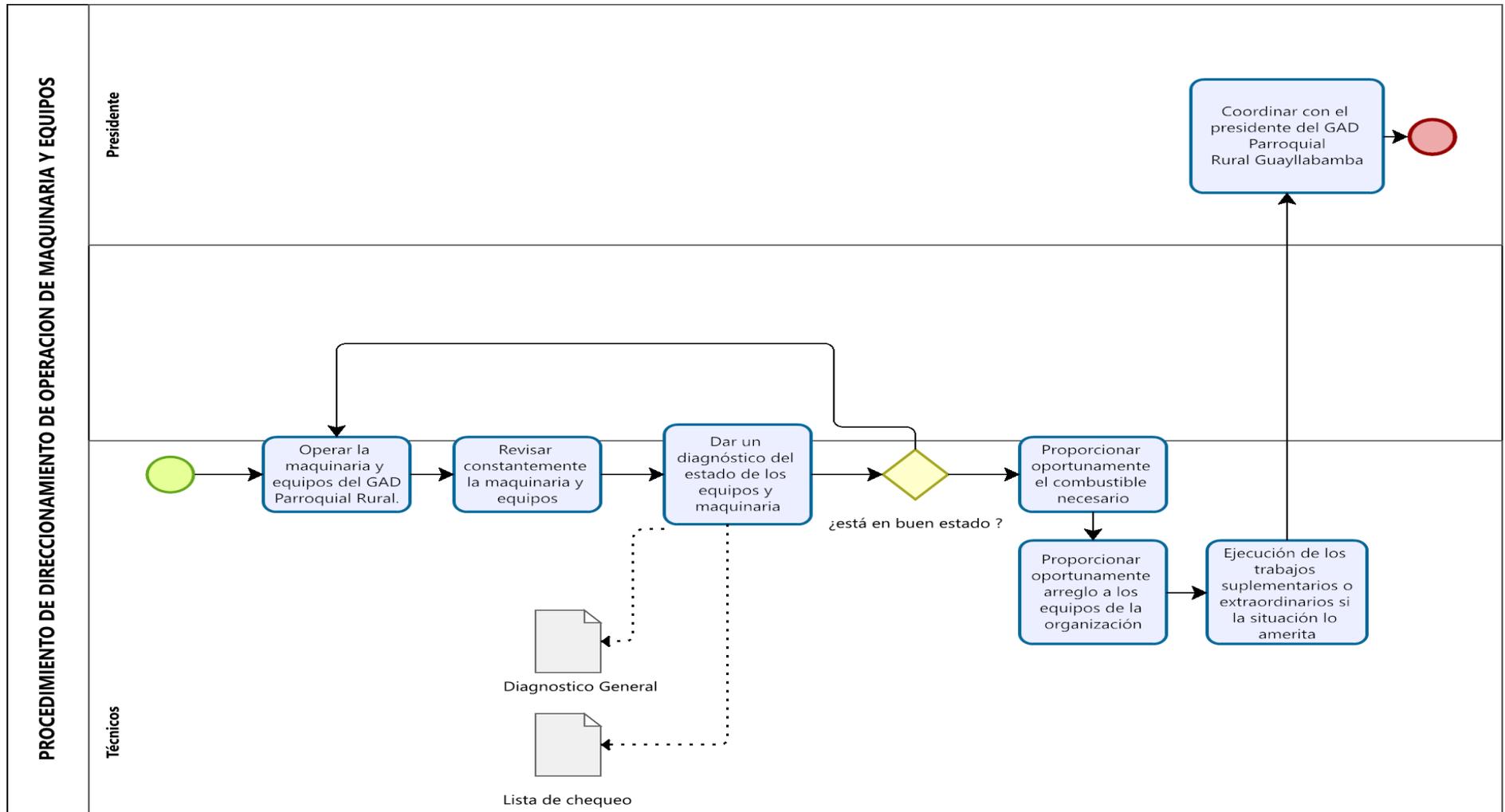


**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO DE CONTROL
OPERACIONAL**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DCO.01
PÁGINA	300

6.DIAGRAMA DE FLUJO





**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO DE
CONTROL OPERACIONAL**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DCO.01
PÁGINA	301

7.Documentos y registros

DOCUMENTOS Y REGISTROS					
Nombre	Origen		Tipo		Distribución
	Interno	Externo	Impreso	Digital	Lugar de archivo
Lista de chequeo	x			x	Área Administrativa
Informe Diagnóstico	x			x	Área Administrativa
Ficha de control	x				Área Administrativa
Cronograma de actividades	x		x		Área Administrativa

8. ANEXOS

LISTA DE ANEXOS	
1	Lista de chequeo
2	Informe Diagnóstico
3	Cronograma de actividades
4	Ficha de control

PROCEDIMIENTO DE DIRECCIÓNAMIENTO DE
TALENTO HUMANO



FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Estudiante	08/12/2022
Revisado por:	Dr. Raúl Gordón	Presidente GAD PR Guayllabamba	08/12/2022
Aprobado por:			

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición Original	08/12/2022



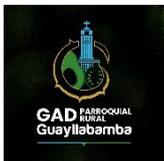
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO DE
TALENTO HUMANO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DRH.01
PÁGINA	304

CONTENIDO

1. OBJETIVO	305
2. RESPONSABILIDAD	305
3. GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y DEFINICIONES	305
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	305
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	306
6. FLUJOGRAMA.....	307
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	308
8. ANEXOS.....	308



9. Objetivo

Maximizar tanto el desempeño como el potencial de los miembros de la organización, fomentando su desarrollo y compromiso con la empresa, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales, a través de la atracción y selección de los mejores candidatos con estrategias óptimas para el desarrollo del talento existente, retención del talento, evaluación del desempeño y la planificación de la sucesión.

2. Responsables

- Vocal
- Presidente
- Secretaria- Tesorera
- Encargado de la capacitación

10. Glosario de abreviaturas y definiciones

Términos:

- **Ambiente laboral:** entorno físico y a las relaciones laborales entre los trabajadores de un área determinada o en su conjunto de la empresa en sí.
- **Reclutamiento de personal:** conjunto de pasos para atraer personal capacitado e idóneo para la ocupación de un cargo en específico.
- **Selección de personal:** actividad mediante la cual la organización se encarga de elegir a un candidato apropiado para la ocupación de un cargo.
- **Contrato de trabajo:** acuerdo en el que se determinan las condiciones laborales para la prestación de un determinado servicio.
- **Capacitación:** actividad de aprendizaje y desarrollo de destrezas, habilidades, valores y competencias que se proporciona a los empleados de una empresa con el fin de mantener y mejorar el desempeño laboral tanto a nivel personal como grupal

11. Referencias Normativas

- Código de trabajo (2012)
- Plan Operativo Anual (2022-2023)



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO DE
TALENTO HUMANO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DRH.01
PÁGINA	306

5. Descripción de actividades:

Nº	DESCRIPCIÓN	PARTICIPES	REFERENCIA
1	Identificar el ambiente laborar del GAD PR G	Vocal	N/A
2	Verificar las necesidades del personal	Vocal	N/A
3	Evaluación del desempeño del GAD PR	Vocal	N/A
4	Comunicación de resultados	Vocal	Informe de desempeño laboral
5	Establecer estrategias para mejorar los resultados	Vocal	N/A
6	Desarrollo de un programa de capacitación según las necesidades	Vocal	Plan de mejoras
7	Ejecución del programa de mejoras del ambiente	Vocal Encargado de la capacitación	N/A
8	Seguimiento	Vocal	N/A
9	Generación de un registro de asistencia de los involucrados	Secretaria- Tesorera	Registro de asistencia
10	Elaboración de un informe de actividades	Vocal	Informe de actividades
11	Revisión de informe	Presidente	N/A
12	Archivar el informe	Secretaria- Tesorera	N/A
FIN			

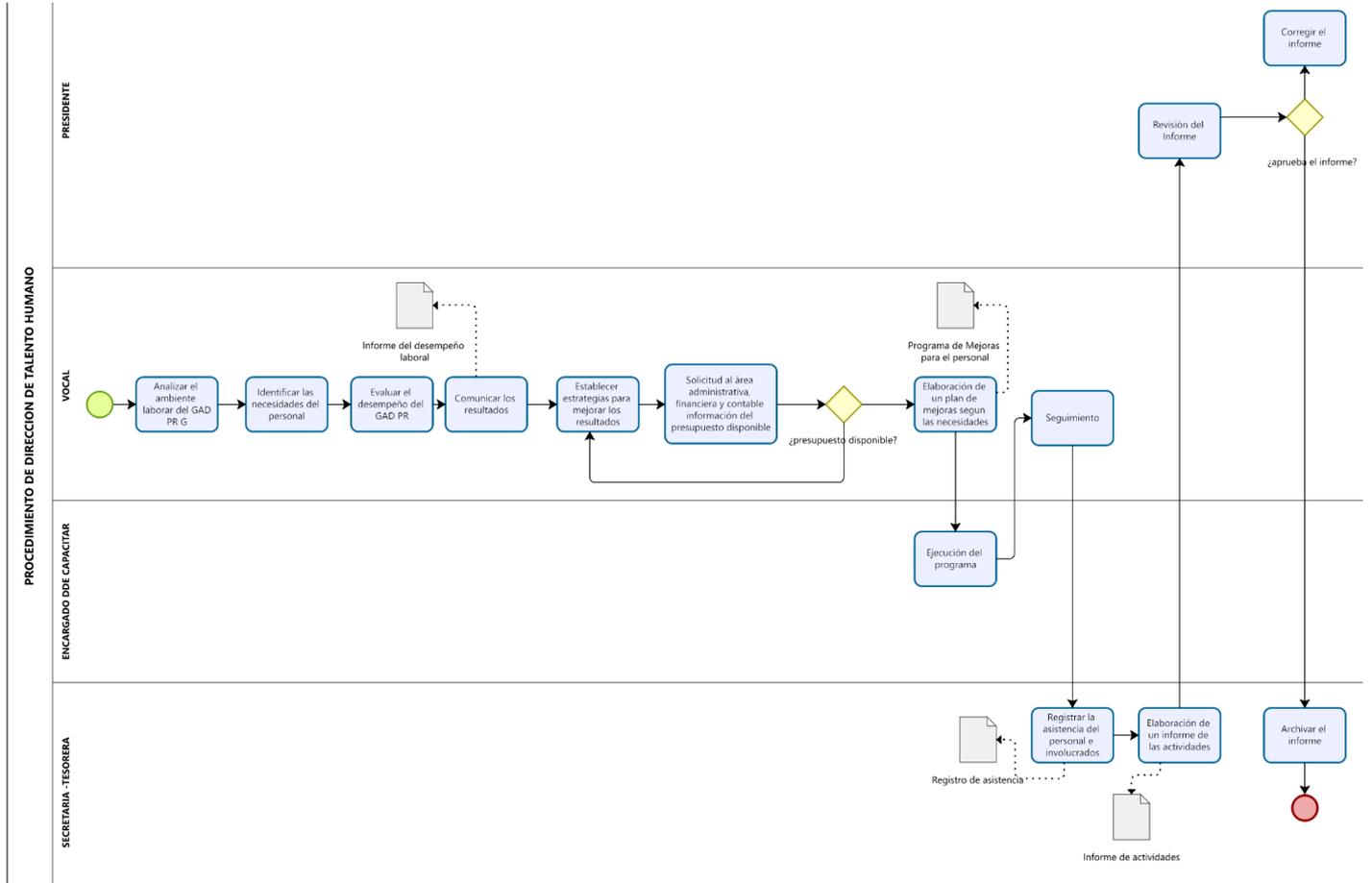


GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE GUAYLLABAMBA

PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO DE TALENTO HUMANO

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DRH.01
PÁGINA	307

5. DIAGRAMA DE FLUJO





**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE
GUAYLLABAMBA**

**PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMINETO DE
TALENTO HUMANO**

VERSIÓN	001
CÓDIGO	MP. GA. DRH.01
PÁGINA	308

7.Documentos y registros

DOCUMENTOS Y REGISTROS					
Nombre	Origen		Tipo		Distribución
	Interno	Externo	Impreso	Digital	Lugar de archivo
Informe de actividades	x			x	Área Administrativa
Registro de asistencias	x		x		Área Administrativa
Informe de desempeño laboral	x		x		Área Administrativa
Plan mejoras	x		x		Área Administrativa

8. ANEXOS

LISTA DE ANEXOS	
1	Informe de actividades
2	Registro de asistencias
3	Informe de desempeño laboral
4	Plan Mejoras

***ANEXO 12: FICHAS DE
INDICADORES DE
EVALUACIÓN***

FICHA DE INDICADOR						
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA						
Tipo de indicador	Cuantitativo					
Proceso	Gestión Estratégica					
Nombre del Indicador	% Cumplimiento de los objetivos estratégicos	Código del Indicador		GG.GE.I1		
Definición del Indicador	Este indicador hace referencia la cantidad de objetivos estratégicos que ha cumplido la empresa en un determinado tiempo					
Descripción del indicador	Se determina mediante la división de los objetivos estratégicos cumplidos, sobre los objetivos planteados por el 100%.					
Fórmula de Cálculo		Unidad de medida		Simbología		
$\frac{OEC}{OEP} \times 100$		Porcentaje		OEC: Objetivos estratégicos cumplidos OEP: Objetivos estratégicos planteados		
Interpretación de resultados (Cumplimiento)	10% -40%	BAJO	50%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de datos	GAD PR G					
Responsable:	Presidente			Frecuencia de cálculo	Anual	
Elaborado por:	Daniela Puentestar			Revisado por:	Dr. Raúl Gordón	

FICHA DE INDICADOR

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA						
Tipo de indicador	Cuantitativo					
Proceso	Gestión Operativa					
Nombre del Indicador	Índice de desempeño	Código del Indicador		GG.GE.I2		
Definición del Indicador	Evalúa el proceso direccionamiento operativo basándose en las actividades que realiza y los resultados de acuerdo con sus competencias					
Descripción del indicador	Este indicador se lo obtiene de la división de las actividades cumplidas sobre las actividades planteadas de acuerdo con la planificación semanal del presidente.					
Fórmula de cálculo	Simbología		Unidad de medida			
$Ind D = \frac{AC}{AP} \times 100$	Ind D: Índice de desempeño AC: Actividades cumplidas AP: Actividades planteadas		Porcentaje			
Interpretación de resultados (Cumplimiento)	10% -40%	BAJO	50%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de datos	GAD Parroquial de Guayllabamba					
Responsable:	Presidente	Frecuencia de cálculo		Mensual		
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Revisado por:		Dr. Raúl Gordón		

FICHA DE INDICADOR						
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA						
Tipo de indicador	Cuantitativo					
Proceso	Gestión Biofísica					
Nombre del Indicador	% de áreas reconstruidas	Código del Indicador		GAV.GBF. I3		
Definición del Indicador	Evalúa los procesos y programas de la gestión ambiental mediante los índices de reforestación efectuados en la zona.					
Descripción del indicador	Para el cálculo se divide las áreas restauradas sobre el número de áreas prioritarias para reforestación.					
Fórmula de cálculo	Unidad de medida			Simbología		
$AR = \frac{ARe}{AP} \times 100$	Porcentaje			AR: áreas reconstruidas ARe: áreas restauradas AP: áreas prioritarias		
Interpretación de resultados (Cumplimiento)	10% -40%	BAJO	50%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de datos	Ministerio del Ambiente (Ecuador)					
Responsable:	Vocal responsable de la Gestión Biofísica		Frecuencia de cálculo		Anual	
Elaborado por:	Daniela Puentestar		Revisado por:		Dr. Raúl Gordón	

FICHA DE INDICADOR					
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA					
Tipo de indicador	Cuantitativo				
Proceso	Gestión Económica Productiva				
Nombre del Indicador	% de productores impulsados	Código del Indicador	GAV.EP. I4		
Definición del indicador	Evalúa los procesos de la gestión económica productiva mediante el trabajo realizado para dar cumplimiento a sus actividades realizadas.				
Descripción del indicador	La división de la cantidad de productores impulsados tanto en la forma de capacitaciones, conformación de asociaciones agrícolas sobre el total de productores dedicados a las actividades agrícolas.				
Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Simbología			
$P = \frac{P_i}{P_t} \times 100$	Porcentaje	P: productores Pi: productores impulsados Pt: productores totales			
Interpretación de resultados (Cumplimiento)	10% -40%	BAJO	50%-70%	MEDIO	80%-100% ALTO
Fuente de datos	Diagnóstico Inicial del PDOT- MAGAP	Frecuencia de cálculo	Anual		
Responsable	Vocal encargado de la gestión económica productiva				
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Revisado por:	Dr. Raúl Gordón		

FICHA DE INDICADOR						
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA						
Tipo de indicador	Cuantitativo					
Proceso	Gestión Sociocultural					
Nombre	Disponibilidad de servicios	Código del Indicador	GAV. SC. I5			
Definición	Evalúa la gestión sociocultural en cuanto al nivel de servicios para la parroquia					
Descripción	Para el cálculo, se divide el número de personas beneficiadas de proyectos o programas con respecto a educación, salud, asociaciones y cultura gestionados por el GAD sobre el total de los usuarios.					
Fórmula de cálculo	Simbología		Unidad de medida			
$DS = \frac{Pb}{PT} \times 100$	DS: Disponibilidad de servicios Pb: Personas beneficiadas PT: personas en total		Porcentual			
Interpretación de resultados (Cumplimiento)	10% -40%	BAJO	50%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de datos	GAD Parroquial de Guayllabamba					
Responsable	Vocal encargado de la gestión sociocultural.	Frecuencia de cálculo	Anual			
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Revisado por:	Dr. Raúl Gordón			

FICHA DE INDICADOR						
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA						
Tipo	Cuantitativo					
Proceso	Gestión de Asentamientos Humanos					
Nombre	% de proyectos ejecutados	Código		GAV.G AH I6		
Definición	Evalúa los procesos y programas de la gestión de asentamientos humanos mediante los índices de cumplimiento de las actividades.					
Descripción	Para el cálculo se divide los proyectos ejecutados sobre el número de proyectos propuestos					
Fórmula de cálculo			Unidad de medida	Simbología		
$PE = \frac{PR}{PP} \times 100$			Porcentaje	PR: proyectos realizados PP: proyectos propuestos PE: proyectos ejecutados		
Interpretación de resultados (Cumplimiento)	10% -40%	BAJO	50%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de datos	Informe de cumplimiento					
Responsable:	Vocal responsable de la gestión de asentamientos humanos		Frecuencia de cálculo	Anual		
Elaborado por:	Daniela Puentestar		Revisado por:	Dr. Raúl Gordón		

FICHA DE INDICADOR						
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA						
Tipo	Cuantitativo					
Proceso	Gestión Político Institucional					
Nombre	Porcentaje de proyectos realizados	Código	GAV.PI. I7			
Definición	Evalúa los procesos y programas de la gestión político institucional mediante los índices de cumplimiento de los proyectos					
Descripción	Para el cálculo se divide los proyectos ejecutados sobre el número proyectos establecidos					
Fórmula de cálculo	Unidad de medida		Simbología			
$PE = \frac{PR}{PP} \times 100$	Porcentaje		PR: proyectos realizados PP: proyectos propuestos PE: proyectos ejecutados			
Interpretación de resultados (Cumplimiento)	10% -40%	BAJO	50%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de datos	Informe de cumplimiento					
Responsable:	Vocal responsable de la gestión de asentamientos humanos	Frecuencia de cálculo	Anual			
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Revisado por:	Dr. Raúl Gordón			

FICHA DE INDICADOR						
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA						
Tipo		Cualitativo				
Proceso		Gestión administrativa, financiera y contable				
Nombre		% de cumplimiento de actividades	Código		GA. AFC. I8	
Definición		Evalúa el proceso de gestión administrativa, financiera y contable basándose en las actividades que realiza y los resultados de acuerdo con sus competencias.				
Descripción		Se lo obtiene de la división de las actividades cumplidas sobre las actividades planteadas de acuerdo con la planificación.				
Fórmula de Cálculo		Simbología			Unidad	
$CA = \frac{AC}{AP} \times 100$		CA: cumplimiento de actividades AC: Actividades cumplidas AP: Actividades planificadas			Porcentaje	
Interpretación de resultados (Cumplimiento)		10% -40%	BAJO	50%-70%	MEDIO	80%-100% ALTO
Frecuencia de cálculo					Anual	
Fuente de información		GAD Parroquial de Guayllabamba				
Responsable		Secretaria Tesorera				
Elaborado por:		Daniela Puentestar	Revisado por:		Dr. Raúl Gordón	

FICHA DE INDICADOR						
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO						
PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA						
Tipo	Cualitativo					
Proceso	Gestión de Recursos Humanos					
Nombre	Porcentaje de satisfacción del personal.	Código	GA.G.RH. I9			
Definición	Encargado de la evaluación del ambiente laboral y las condiciones en las que se encuentre.					
Descripción	Se calcula de la división del personal satisfecho sobre el personal existente del GAD PR Guayllabamba					
Fórmula de cálculo	Simbología de la formula			Unidad de medida		
$SP = \frac{Ps}{Pe} \times 100$	SP: satisfacción del personal Ps: personal satisfecho Pe: personal existente			Porcentaje		
Interpretación de resultados (Cumplimiento)	10% -40%	BAJO	50%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Frecuencia de cálculo	Semestral					
Fuente de información	Área Talento Humano					
Responsable	Vocal encargado de la gestión del talento humano					
Elaborado por:	Daniela Puentestar			Revisado por:	Dr. Raúl Gordón	

FICHA DE INDICADOR						
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA						
Tipo	Cualitativo					
Proceso	Gestión de Control y Mantenimiento Operacional					
Nombre	% de cumplimiento de actividades	Código	GA.GCM. I10			
Definición	Evalúa el proceso de gestión de control y mantenimiento operacional basándose en las actividades que realiza y los resultados de acuerdo con sus competencias.					
Descripción	Se lo obtiene de la división de las actividades cumplidas sobre las actividades planteadas de acuerdo con la planificación.					
Fórmula de cálculo			Simbología de la formula			
$CA = \frac{AC}{AP} \times 100$			CA: cumplimiento de actividades AC: Actividades cumplidas AP: Actividades planificadas			
Unidad de medida	Porcentaje		Frecuencia de calculo	Anual		
Interpretación de resultados (Cumplimiento)	10% -40%	BAJO	50%-70%	MEDIO	80%-100%	ALTO
Fuente de información	GAD Parroquial de Guayllabamba					
Responsable	Jefe encargado del control operacional					
Elaborado por:	Daniela Puentestar	Revisado por:	Dr. Raúl Gordón			

ANEXO 13. REGISTRO DE LAS NO CONFORMIDADES DEL SERVICIO

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA		
REGISTRO DE NO CONFORMIDADES		
CÓDIGO:	RE.NC.001	
VERSIÓN	001	
FECHA:	
RESPONSABLE	
SECCION O ÁREA:	
NOMBRE DEL PORCESO O SERVICIO	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	
CAUSAS	
ACCIÓN CORRECTIVA	
ACCIÓN PREVENTIVA	
OBSERVACIONES	
PLAZO PARA LA SOLUCION DEL PROBLEMA	
CIERRE DEL INFROME	
FIRMA DEL RESPONSABLE	

ANEXO 14: REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA			
			
Código:	REG.QR.001	REGISTRO QUEJAS Y RECLAMOS	
Versión	001		
Nombre del usuario	Firma
Fecha		
Descripcion del reclamo o queja		
Responsable de recepción		Firma
Acción tomada		
Responsable de la accion tomada		
Cierre del informe		
Firma del responsable		

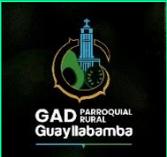
ANEXO 15: FORMATO PROGRAMA DE AUDITORÍA

	<h1 style="margin: 0;">PROGRAMA DE AUDITORIA</h1>		Versión: 001
Fecha:	---/---/---/	CÓDIGO	GG.GE.AI- D.01
Periodo:		
Auditores: -----		
Objetivo:		
Alcance:		
Recursos		
Tema:		
Área:		

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

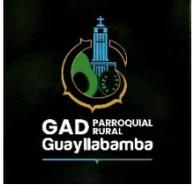
Actividades	SEMANA:					MES:.....
	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 5	Observaciones
Preparación de auditoria						
Reunión de apertura						
Recolección de información						
Ejecución de auditoria						
Reunión de cierre						
Realización de informe de auditoria						
Revisado por:					
Elaborado por:					
Aprobado por:					

ANEXO 16: FORMATO PLAN DE AUDITORÍA

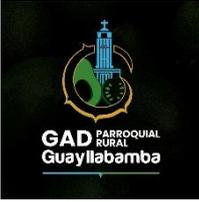
		PLAN DE AUDITORÍA		Versión: 001
Objetivos de la Auditoría:		CÓD.	GG.GE.AI-D.02	
Fecha:		Áreas:		
Alcance de la Auditoría:		Métodos:		
Criterios de Auditoría:		Cantidad de auditores(es):		
PERSONAL AUDITOR				
Autor líder				
Auditores(es):				
Experto técnico				
DÍA 1				
Fecha		Hora		
Auditor				
Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura. • Presentación del equipo auditor. • Revisión de información documentada. • Inspección del puesto de trabajo. • Reunión de cierre 			
Departamento Auditado				
DÍA 2				
Fecha		Hora		
Auditor				
Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura. • Presentación del equipo auditor. • Revisión de información documentada. • Inspección del puesto de trabajo. • Reunión de cierre. 			

Departamento Auditado			
DÍA 3			
Fecha		Hora	
Auditor			
Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura • Presentación del equipo auditor • Revisión de información documentada • Inspección del puesto de trabajo • Reunión de cierre 		
Departamento Auditado			
DÍA 4			
Fecha		Hora	
Auditor			
Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión de apertura • Presentación del equipo auditor • Revisión de información documentada • Inspección del puesto de trabajo • Reunión de cierre 		
Departamento Auditado			
DÍA 5			
Fecha		Hora	
Auditor			
Proceso	Elaboración del informe Revisión por la dirección		
Departamento Auditado			

ANEXO 17: FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA			
INFORME AUDITORIA INTERNA			
Código:	GG.GE.AI- D.03		
Fecha:			
Versión	001		
Nombre Auditor			
Nombre Auditores		Fecha:	
Objetivo:			
Alcance:			
Personal Contactado:		Firmas	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
Resumen de No Conformidades detectadas		Acciones correctivas planteadas:	
Observaciones			
Entregado a:		Firma:	
Compromisos			

ANEXO 18: FORMATO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DE LA AUDITORÍA

INFORME DE REVISIÓN			
			
Fecha:		Código	GG.GE.RD-D.04
Elaborado por:		Informe N°	
Revisado por:			
Actividades Desarrolladas			
Resultados:			
Observaciones:			
Firma del responsable			

ANEXO 19. LISTA DE VERIFICACIÓN FINAL

LISTA DE VERIFICACIÓN BASADA EN LA NORMA ISO 9001: 2015 DE AUDITORÍA DE DIAGNÓSTICO INICIAL AL GAD PARROQUIAL DE GUAYLLABAMBA				
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: La evaluación está dividida en 4 secciones: <ul style="list-style-type: none"> • Si la organización establece, aplicar y mantiene el criterio de la norma tendrá una ponderación de 10. • Si la organización establece, aplica, pero se debe adaptar al criterio de la norma tendrá una ponderación de 5. • Si la organización establece, no aplica y por ende no mantiene el criterio de la norma tendrá una ponderación de 3. • Si la organización no establece, no aplica y no mantiene el criterio de la norma tendrá una ponderación de 0. 				
NUMERALES DE LA NORMA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
	(10)	(5)	(3)	(0)
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1 Comprensión de la organización y su contexto				
¿La organización identifica las cuestiones internas como externas pertinentes para su propósito y dirección estratégica que afecta en su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de calidad?	10			
¿La organización dispone de una metodología para el análisis y revisión del contexto interno y externo?	10			
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				

¿Se determina en la organización las partes interesadas que son adecuadas para el sistema de gestión de calidad?	10			
¿Se determina en la organización los requisitos adecuados que deben tener las partes interesadas para el sistema de gestión de calidad?		5		
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad				
¿La organización ha determinado el alcance del Sistema de Gestión de la calidad según los procesos, productos y servicios?	10			
¿Se considera en la organización las cuestiones internas y externas en relación con la organización y su contexto?	10			
¿Se considera en la organización lo requisitos de las partes interesadas?	10			
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos				
¿En la organización se determinan las entradas requeridas y las salidas que se espera de estos procesos?	10			
¿En la organización se determinan las secuencias e interacción de los procesos?	10			

¿En la organización se determinan las secuencias e interacción de los procesos?	10			
¿En la organización se determinan los recursos necesarios para los procesos y asegurar disponibilidad?	10			
La organización ha determinado los recursos necesarios para estos procesos y que se asegure su disponibilidad		5		
Se han asignado las responsabilidades y autoridades para el desarrollo de los procesos	10			
Se han abordado los riesgos y oportunidades según lo estipulado en el apartado 6.1	10			
Se evalúan los procesos e implementan cualquier cambio necesario para que se puedan lograr los resultados previstos		5		
Se logra evidenciar la mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad	10			
Se mantiene información documentada que se considere un apoyo a las operaciones de los procesos	10			
Se conserva la información documentada para asegurar que los procesos se realizan según lo planificado	10			
Subtotal	200	15	0	0

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	86,96%			
5. LIDERAZGO				
5.1 La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso				
5.1.1 Generalidades				
Demuestra liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad	10			
Asegura que se establezcan la política de calidad y los objetivos de calidad		5		
Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos	10			
La alta dirección se asegura que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles	10			
Se asegura que el sistema de gestión de calidad logre los resultados previstos		5		
La alta dirección se encuentra comprometida para dirigir y apoyar a los diferentes roles para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad	10			
5.1.2 Enfoque al cliente				
Se determinan y comprenden los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios que son aplicables	10			

Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades	10			
Se mantiene un enfoque de mejora de la satisfacción del cliente	10			
5.2 Política				
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad				
¿La organización mantiene la organización una política de calidad alineada a la estructura estratégica bajo su contexto organizacional?	10			
¿Existe una relación entre la política y los objetivos de calidad?	10			
¿La política está direccionada a la mejora continua del SCG?	10			
5.2.2 Comunicación de la política de calidad				
¿En la política de calidad se incluye compromisos en base a la calidad del servicio?	10			
¿El personal de trabajo comprende claramente la política de calidad?	10			
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización				
¿Se han asignado roles y responsabilidades de manera escrita y de forma íntegra?	10			

¿Existen reportes del desempeño de la gestión de calidad o salidas de productos conformes?		5		
¿Se toma en cuenta la satisfacción del cliente en la ejecución de actividades?		5		
Subtotal	130	20	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	86,67%			
6. PLANIFICACIÓN				
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades				
La organización ha determinado los riesgos y oportunidades para asegurar el sistema de gestión de calidad	10			
La organización ha planificado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades	10			
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos				
Se han establecido los objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes		5		
¿Los objetivos son medibles claros y establecen criterios de evaluación?	10			
La organización ha planificado cómo se va a lograr cumplir con los objetivos de la calidad	10			
6.3 Planificación de los cambios				
Se han planificado los cambios que se puedan dar en el sistema de gestión de la calidad	10			
Subtotal	50	5	0	0

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	90,91%			
7. APOYO				
7.1 Recursos				
Se han determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad	10			
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos	10			
La organización ha determinado, proporcionado y mantenido un ambiente necesario para la operación de sus procesos	10			
7.2 Competencia				
La organización se ha asegurado de la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control un trabajo que afecta el desempeño del sistema de gestión de la calidad	10			
7.3 Toma de conciencia				
Se ha tomado conciencia de la política de calidad y los objetivos de calidad	10			
7.4 Comunicación				

Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad		5		
Se ha determinado quién, cuándo, cómo y a quién comunicar	10			
7.5 Información documentada				
Se ha determinado la información documentada necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad	10			
Se encuentra establecido un formato para cada documento	10			
La información documentada se encuentra disponible y está protegida adecuadamente		5		
Se ha establecido la distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, conservación, control de cambios de la información documentada		5		
Subtotal	80	15	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	72,63%			
8. OPERACIÓN				
8.1 Planificación y control operacional				
La organización ha determinado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de provisión de servicios			3	

La organización controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos	10			
La organización se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados	10			
8.2 Requisitos para los productos y servicios				
Se han determinado las comunicaciones pertinentes para los clientes	10			
Los requisitos para los servicios se definen, incluyendo los requisitos legales y aquellos requisitos necesarios para la organización	10			
La organización se asegura que puede cumplir con los requisitos especificados por los clientes antes de comprometerse a suministrar el producto	10			
La organización conserva información documentada sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios		5		
La organización se asegura de que cuando existan cambios en los requisitos para los productos y servicios se realizarán las modificaciones pertinentes y se comunique de los cambios	10			
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios				

La organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurar la provisión de productos			3	
La organización considera la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo	10			
La organización aplica controles a los procesos de diseño y desarrollo para asegurarse se definen los resultados a lograr	10			
La organización conserva información documentada de las actividades	10			
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos	10			
La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos	10			
Se conserva información documentada de las actividades	10			
8.5 Producción y provisión del servicio				

Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas	10			
Dispone de información documentada que define las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar		5		
Cuenta con controles de la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados	10			
Se implementan actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar los criterios de control		5		
Cuenta con una infraestructura y entorno adecuados para la operación de los procesos	10			
Se designan personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida	10			
Se revisa y controla los cambios para la producción o prestación del servicio para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos	10			
Conserva información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios	10			
8.6 Liberación de los productos y servicios				

Se implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios	10			
Se conserva información documentada sobre la liberación de los productos y servicios	10			
8.7 Control de las salidas no conformes				
Se asegura de que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada	10			
Se toman las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los producto y servicios	10			
Se aplica el ítem anterior para los productos o servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios		5		
La organización trata las salidas no conformes a través de: la corrección, separación, contenido devolución o suspensión de provisión de productos y servicios, información al cliente, obtención de autorización para su aceptación bajo concesión	10			
Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes	10			

¿La organización ha establecido estrategias para el control de servicios no conformes?	10			
Subtotal	250	20	1	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	71,43%			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación				
9.1.1 Generalidades				
La organización determina y aplica criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos	10			
La organización determina qué necesita seguimiento y medición	10			
Se determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesario para asegurar los resultados válidos	10			
Se determina cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición	10			
La organización evalúa el desempeño y eficiencia del SGC		5		
La organización conserva información documentada apropiada como evidencia de los resultados		5		
9.1.2 Satisfacción al cliente				

La organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas	10			
Se determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información de apartado anterior	10			
9.1.3 Análisis y evaluación				
La organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y medición	10			
9.2 Auditoría interna				
¿En la organización existen programas donde se planifique auditorías internas?	10			
Las auditorías otorgan información referente a los requisitos propios de la organización pasa su SGC	10			
La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría		5		
Define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría	10			
Selecciona auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría		5		

Se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente	10			
Se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada		5		
Se conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías	10			
9.3 Revisión por la dirección				
9.3.1 Generalidades				
La alta dirección revisa el SGI de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.		5		
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección				
La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas		5		
Se considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al	10			

sistema de gestión de la calidad				
Se considera la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad	10			
Se considera la adecuación de los recursos	10			
Se considera la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	10			
Se considera las oportunidades de mejora	10			
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección				
Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con: a) las oportunidades de mejora	10			
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad	10			
c) las necesidades de recursos	10			
Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección	10			
Subtotal	210	35	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	75%			
10. MEJORA				
10.1 Generalidades				

La organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente	10			
10.2 No conformidad y acción correctiva				
La organización reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable toma acciones para controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.	10			
Se evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte	10			
Se implementa cualquier acción necesaria para una no conformidad		5		
Se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada	10			
Actualiza los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación		5		
Se realizan cambios al sistema de gestión de la calidad si fuera necesario	10			
Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	10			

Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente y los resultados de la acción correctiva	10			
10.3 Mejora continua				
La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad		5		
La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua	10			
Subtotal	80	15	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	72,63%			