

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 POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2015 PARA EL GAD PARROQUIAL DE AMBUQUI”**

AUTOR:

AVEIGA GUERRA ISRAEL

DIRECTOR:

ING. SANTIAGO MARCELO VACAS PALACIOS MSC.

IBARRA - ECUADOR

2023

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:	040193152-2		
APELLIDOS Y NOMBRES:	AVEIGA GUERRA ISRAEL		
DIRECCIÓN:	AMBUQUI		
EMAIL:	iaveigag@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	698-115	TELÉFONO MÓVIL:	0991322074

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GAD PARROQUIAL DE AMBUQUI.
AUTOR (ES):	AVEIGA GUERRA ISRAEL
FECHA: DD/MM/AAAA	21 de abril del 2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERÍA INDUSTRIAL
ASESOR /DIRECTOR:	ING. MARCELO VACAS, MSC

CONSTANCIA

El autor manifiesta que la obra 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 el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 21 días del mes de abril del 2023

EL AUTOR:



Aveiga Guerra Isrrael

C.I. 0401931522



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

Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios, MSc. Director del trabajo de grado desarrollado por el señor estudiante **AVEIGA GUERRA ISRAEL**.

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de Grado titulado **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GAD PARROQUIAL DE AMBUQUI”** ha sido elaborado en su totalidad por el señor Aveiga Guerra Israel 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 en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 21 de abril del 2023.



Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios, MSc.

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Esta meta profesional se la dedico:

En primer lugar, a Dios misericordioso y bueno que siempre me acompaña a cada lugar a donde voy. Quien siempre ilumina y guía mi camino. A mi Dios todopoderoso y que gracias a su voluntad he podido seguir día a día con mi preparación profesional y poder culminar esta etapa en la cual he tenido muchos inconvenientes, pero gracias a su voluntad la he podido culminar con éxito.

En segundo lugar, a la persona que más ha influido en mi vida. Mi madre Amparito Guerra. Es a ella a quien le debo todo lo que soy, con su infinito amor, su apoyo incondicional, sus consejos, la confianza depositada en mí y siendo un ejemplo a seguir con sus valores siempre en busca de guiarme a ser una persona correcta.

También dedico este logro a mi familia, a Bernardito Morocho, a mis hermanas Nataly y Rosita, a mi hermano José, mi sobrino Derick y mi sobrina Emma. A mi abuelito Juan Abdón Guerra que es una persona incondicional en mi vida y desde el cielo debe estar muy orgulloso de verme cumplir esta meta. Dedico este logro a mi abuelita Nathalia que siempre ha estado pendiente de mí, a mis tíos y tías, a mis primos, primas y demás familiares.

Como no hacer mención de mis amigos y personas cercanas, que de alguna manera han dejado gratos recuerdos y han marcado de bellos momentos mi vida. Aquellos amigos que, con un consejo, con apoyo o simplemente risas cuando no todo va bien, les doy las gracias por estar ahí.

Con cariño y lealtad a todos ustedes: Isrrael Aveiga Guerra.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a mi Dios todo poderoso por haber tendido sus manos sobre mí y por haber bendecido mi camino. A pesar de las diferentes dificultades que se presentan en la vida, con la ayuda de Dios todo lo pude y lo podré superar.

También quiero agradecer a la Universidad Técnica del Norte, en especial a la carrera de Ingeniería Industrial por permitirme formarme como profesional, a mis docentes que con su dedicación pude aprender mucho de ellos tanto a nivel académico como personal, ya que muchos de ellos han sabido brindar sus consejos los cuales han sido y serán muy valiosos en mi camino como persona y como profesional.

Un agradecimiento especial para mi director el Ingeniero Marcelo Vacas y para mi opositora la Ingeniera Karla Negrete, agradezco mucho haber compartido sus conocimientos y guiarme para la adecuada realización de mi proyecto de grado.

Por otro lado, también quiero expresar un agradecimiento al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí por haberme dado la oportunidad de trabajar en dicha institución y sobre todo por confiar en mi trabajo.

Isrrael Aveiga Guerra

RESUMEN

El presente proyecto de titulación se basa en el desarrollo de un Sistema de Gestión por Procesos utilizando como referencia la norma ISO 9001:2015 para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí, institución pública ubicada en la cabecera parroquial de Ambuquí la cual dentro de sus principales funciones está la de promover el desarrollo sustentable y garantizar la realización del buen vivir de sus diferentes comunidades y pobladores.

El objetivo principal de la elaboración del Sistema de Gestión por Procesos es de organizar a toda la institución y proporcionar una herramienta como guía para la ejecución de sus procesos y procedimientos en busca de una adecuada ejecución proporcionando una mejora continua y una mejor satisfacción de los clientes y para ello este proyecto se a dividido en cuatro capítulos.

El Capítulo I está enfocado en la problemática detectada en la institución, el planteamiento de los objetivos a cumplir, su alcance, así como también de la justificación y metodología aplicada para el desarrollo del proyecto.

El capítulo II es la investigación referente a los temas más relevantes y conceptos necesarios para una mayor comprensión del Sistema de Gestión y todo lo que este abarca. Aquí se recopila aquella información en diferentes fuentes bibliográficas que facilite la comprensión sobre el trabajo a realizar.

El capítulo III detalla la situación actual de la institución y por medio de un check list basado en la norma ISO 9001:2015 evidenciar el porcentaje de cumplimiento en cuanto a los requisitos que presenta dicha norma y el establecimiento de un plan de mejoras en busca de incrementar dicho cumplimiento.

El capítulo IV como parte final del proyecto es la de diseñar el Sistema de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015 en el que se desarrolla los apartados de la norma desde la cláusula 4 hasta la 10, dando cumplimiento con lo establecido en dicha norma y adjuntando toda la documentación necesaria como fichas de caracterización de procesos, fichas de indicadores KPI, manual de procedimientos, lista maestra de documentos, formatos o guías de referencia, entre otros documentos en busca de incrementar el porcentaje de cumplimiento aplicando lo establecido en su plan de mejoras.

ABSTRACT

This degree project is based on the development of a Process Management System using the ISO 9001:2015 standard as a reference for the Decentralized Autonomous Rural Parochial Government of Ambuquí, a public institution located in the parish head of Ambuquí, which among its main functions is to promote sustainable development and ensure the realization of the good living of its different communities and inhabitants.

The main objective of the elaboration of the Process Management System is to organize the entire institution and provide a tool as a guide for the execution of its processes and procedures in search of an adequate execution providing a continuous improvement and a better satisfaction of the clients and for this reason this project has been divided into four chapters.

Chapter I is focused on the problems detected in the institution, the objectives to be met, their scope, as well as the justification and methodology applied for the development of the project.

Chapter II is the research on the most relevant topics and concepts necessary for a better understanding of the Management System and everything it encompasses. Here information is compiled from different bibliographic sources to facilitate the understanding of the work to be done.

Chapter III details the current situation of the institution and by means of a check list based on the ISO 9001:2015 standard, to show the percentage of compliance with the requirements of said standard and the establishment of an improvement plan in order to increase such compliance.

Chapter IV as the final part of the project is to design the Process Management System based on the ISO 9001:2015 standard in which the sections of the standard are developed from clause 4 to 10, complying with the provisions of the standard and attaching all necessary documentation such as process characterization sheets, KPI indicator sheets, procedures manual, master list of documents, formats or reference guides, among other documents in order to increase the percentage of compliance by applying the provisions of its improvement plan.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	i
CONSTANCIA.....	ii
CERTIFICA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I	18
GENERALIDADES	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.2 OBJETIVOS	19
1.2.1 Objetivo general.....	19
1.2.2 Objetivos específicos	19
1.3 JUSTIFICACIÓN	20
1.4 ALCANCE.....	21
1.5 METODOLOGÍA	21
1.5.1 Tipo de investigación.....	21
1.5.2 Método de investigación	23

1.5.3	Técnicas de investigación	23
1.5.4	Instrumentos.....	24
CAPÍTULO II.....		26
MARCO TEÓRICO.....		26
2.1	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	26
2.1.1	Planificación estratégica	26
2.1.2	Misión	27
2.1.3	Visión.....	27
2.1.4	Objetivos	28
2.1.5	Estructura organizacional.....	28
2.2	HERRAMIENTAS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD.....	29
2.2.1	SIPOC	29
2.2.2	Matriz FODA	31
2.2.3	Diagrama de flujo.....	31
2.2.4	Análisis Externo de la organización.....	32
2.2.5	Análisis Interno de la organización.....	33
2.3	GESTIÓN POR PROCESOS.....	34
2.3.1	Procesos	34
2.3.2	Elementos del proceso	34
2.3.3	Tipos de procesos.....	35

2.3.4	Jerarquía de los procesos.....	37
2.3.5	Mapas de procesos	38
2.3.6	Cadena de valor.....	39
2.3.7	Gestión por procesos	40
2.3.8	Sistemas de gestión	41
2.3.9	Calidad	43
2.4	INDICADORES DE GESTIÓN	43
2.4.1	Tipos de indicadores	44
2.5	RIESGOS	45
2.5.1	Gestión de riesgos	46
2.5.2	Matriz de riesgos	47
2.6	NORMAS ISO	48
2.6.1	Clasificación de las Normas ISO	49
2.6.2	Normas ISO Gestión de la Calidad	49
2.6.3	Norma ISO 9001:2015 - Sistema de gestión de la calidad	50
2.6.4	Ciclo PHVA	50
2.6.5	Beneficios de la aplicación Norma ISO 9001:2015.....	53
2.7	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	53
2.8	FACTOR POLÍTICO LEGAL.....	54
	CAPÍTULO III.....	56

DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN	56
3.1 CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	56
3.1.1 Reseña histórica	57
3.1.2 Ubicación geográfica	57
3.1.3 Principales actividades.....	58
3.1.4 Misión de la institución.....	59
3.1.5 Visión de la institución	59
3.1.6 Objetivos de la institución.....	60
3.1.7 Valores institucionales	60
3.1.8 Estructura organizacional.....	62
3.2 ANÁLISIS INTERNO.....	62
3.2.1 Planificación.....	62
3.2.2 Organizacional	63
3.2.3 Servicios.....	64
3.2.4 Infraestructura	64
3.2.5 Económico	64
3.3 ANÁLISIS EXTERNO.....	65
3.3.1 Político	65
3.3.2 Económico	66
3.3.3 Social.....	66

3.3.4	Tecnológico.....	67
3.3.5	Ecológico	67
3.4	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL EN GESTIÓN	67
3.4.1	Check List Basado en la norma ISO 9001:2015	67
3.4.2	PLAN DE MEJORAS.....	74
CAPÍTULO IV.....		76
DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS.....		76
4.1	CLÁUSULA 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	76
4.1.1	Comprensión de la organización y de su contexto.....	76
4.1.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	88
4.1.3	Determinación del alcance del sistema de gestión.....	91
4.1.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	91
4.2	CLÁUSULA 5. LIDERAZGO	96
4.2.1	Política y objetivos de calidad	96
4.2.2	Roles y responsabilidades	98
4.3	CLÁUSULA 6. PLANIFICACIÓN.....	103
4.3.1	Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	103
4.3.2	Planificación de los cambios.....	106
4.4	CLÁUSULA 7. APOYO.....	108
4.4.1	Recursos	108

4.4.2	Competencia.....	111
4.4.3	Toma de conciencia	113
4.4.4	Comunicación	113
4.4.5	Información documentada.....	114
4.5	CLÁUSULA 8. OPERACIÓN	119
4.5.1	Planificación y control operacional.....	119
4.5.2	Presentación de no conformidades, quejas y reclamos	119
4.6	CLÁUSULA 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	121
4.6.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	121
4.6.2	Auditoría Interna	121
4.7	CLÁUSULA 10. MEJORA CONTINUA	128
4.7.1	Plan de mejoras	129
4.7.2	Mejora establecida en el Check List	132
4.7.3	Etapas para la implementación	133
4.7.4	Presupuesto de implementación.....	134
	CONCLUSIONES	136
	RECOMENDACIONES	137
	BIBLIOGRAFÍA	138
	ANEXOS	141

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Ejemplo de diagrama SIPOC para el proceso de formación del personal.</i>	38
Figura 2 <i>Mapa de procesos organizacionales.</i>	39
Figura 3 <i>Cadena de valor.</i>	41
Figura 4 <i>Representación esquemática de los elementos de un sistema de gestión</i>	40
Figura 5 <i>Interrelación de la Norma ISO 9001 con otras Normas ISO de Gestión.</i>	47
Figura 6 <i>Ciclo de mejora continua PHVA.</i>	51
Figura 7 <i>Logotipo del GAD-PR de Ambuquí.</i>	55
Figura 8 <i>Objetivos institucionales del GAD-PR de Ambuquí.</i>	59
Figura 9 <i>Estructura organizacional del GAD-PR de Ambuquí.</i>	61
Figura 10 <i>Escala de referencia para valoración Check List.</i>	67
Figura 11 <i>Gráfica de porcentajes de cumplimiento de la norma en el GAD PR.</i>	68
Figura 12 <i>Porcentaje de cumplimiento por sección del capítulo 4.</i>	70
Figura 13 <i>Porcentaje de cumplimiento por sección del capítulo 5.</i>	69
Figura 14 <i>Porcentaje de cumplimiento por sección del capítulo 6.</i>	70
Figura 15 <i>Porcentaje de cumplimiento por sección del capítulo 7.</i>	71
Figura 16 <i>Porcentaje de cumplimiento por sección del capítulo 8.</i>	71
Figura 17 <i>Porcentaje de cumplimiento por sección del capítulo 9.</i>	72
Figura 18 <i>Porcentaje de cumplimiento por sección del capítulo 10.</i>	72
Figura 19 <i>FODA del GAD PR de Ambuquí.</i>	76
Figura 20 <i>Estrategias de la matriz FODA</i>	78
Figura 21 <i>Normativa Gobiernos Autónomos Descentralizados.</i>	83
Figura 22 <i>Cadena de valor del GAD P.R. de Ambuquí.</i>	86

Figura 23 <i>Mapa de procesos institucional del GAD PR Ambuqui</i>	91
Figura 24 <i>Formato planificación de cambios.</i>	105
Figura 25 <i>Layout de la oficina del GAD P.R. de Ambuquí.</i>	110
Figura 26 <i>Programa de Auditoría Interna.</i>	122
Figura 27 <i>Plan de Auditoría Interna.</i>	124
Figura 28 <i>Formato de informe de auditoría interna.</i>	126
Figura 29 <i>Gráfica de porcentajes de cumplimiento actual de la norma en el GAD PR.</i>	132
Figura 30 <i>Porcentaje actual de cumplimiento en la implementación del SGC</i>	133

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Porcentajes de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en la institución.</i>	68
Tabla 2 <i>Documentación requerida por parte de la norma ISO 9001:2015</i>	73
Tabla 3 <i>Matriz de partes interesadas.</i>	89
Tabla 4 <i>Inventario de los procesos</i>	92
Tabla 5 <i>Plan de acción para abordar riesgos.</i>	103
Tabla 6 <i>Nivel operativo del GAD-PR de Ambuquí.</i>	107
Tabla 7 <i>Modelo de profesiograma del GAD P.R de Ambuquí.</i>	111
Tabla 8 <i>Lista maestra de documentos y registros.</i>	115
Tabla 9 <i>Formato de recepción de no conformidad</i>	120
Tabla 10 <i>Plan de mejoras.</i>	130
Tabla 11 <i>Porcentajes de cumplimiento actualizado de la norma en la institución.</i>	132
Tabla 12 <i>Etapas para la implementación</i>	133
Tabla 13 <i>Costos para la implementación</i>	134

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí (GAD-PR) desempeña una función fundamental en el desarrollo sustentable de su circunscripción, esta institución es la encargada de garantizar la realización del buen vivir, fomentar la inversión y el desarrollo económico, además de vigilar la ejecución de obras y prestar los servicios públicos con criterios de calidad y eficiencia.

En la actualidad, la mayoría de los Gobiernos Parroquiales requieren de sistemas de gestión que les permitan tener un adecuado manejo de la organización y el GAD-PR de Ambuquí no es la excepción. Esta institución no dispone de información documentada de los procesos que se realizan y las acciones que se llevan a cabo son desarrolladas de forma empírica, lo cual dificulta el seguimiento y la medición de resultados.

Al interior de la organización no se han alineado y transmitido de forma clara sus objetivos, los cuales deben encajar para bien común. Existe un modelo de gestión individual en el que cada funcionario desempeña sus labores basándose en su experiencia y sin regirse a procesos estandarizados. Cada funcionario desarrolla sus actividades por cuenta propia, presenciándose la falta de comunicación entre los miembros que conforman el GAD-PR de Ambuquí.

A causa de esto se les ha presentado inconvenientes con el manejo de información y la toma de decisiones, más aún sin regirse conforme a los principios de la administración pública y con desconocimiento. Como consecuencia de esto el desempeño laboral de los servidores públicos ha disminuido, presentando bajos niveles de gestión tanto de manera conjunta, así como también

de forma cronológica, existiendo descoordinación en las áreas para lo referente a la ejecución de obras.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general

- Diseñar el Sistema de Gestión por Procesos basado en la Norma ISO 9001:2015 para promover el mejoramiento continuo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ambuquí.

1.2.2 Objetivos específicos

- Fundamentar la base teórica investigando en diferentes fuentes bibliográficas que sustenten el desarrollo del presente proyecto.
- Realizar un diagnóstico a través del análisis interno y externo de la organización con las herramientas de gestión estratégica para obtener una visión más clara de la situación en el GAD-PR de Ambuquí.
- Diseñar un modelo de estandarización de procesos que pueda ser usado como herramienta de trabajo y contribuya al cumplimiento eficiente y eficaz de la organización empleando los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La gestión por procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, que son una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido o agregado para conseguir un resultado que a su vez satisfaga las necesidades de un cliente brindando un impacto positivo en la sociedad mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión del personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales.

Las actividades dentro del GAD Parroquial de Ambuquí se llevan a cabo por medio de un modelo de gestión individual con la inexistencia de procesos documentados y de mecanismos de control para la ejecución de los procesos en busca de proporcionar un servicio a la parroquia.

Las acciones que se llevan a cabo son desarrolladas de forma empírica, los procesos se desarrollan en base a la experiencia y existe poca comunicación y gran descoordinación al desempeñar sus funciones entre los servidores públicos de esta organización.

Por tales motivos toma gran importancia el Diseñar el Sistema de Gestión por Procesos para que este permita mejorar el servicio que la organización proporciona a la parroquia, mediante la estandarización de los procesos y la coordinación de las acciones en bien común, todo esto apoyándose de los lineamientos de la Norma ISO 9001-2015 Gestión de la Calidad la cual orienta a las organizaciones para la mejora continua.

El desarrollo del presente proyecto de investigación basado en la norma conlleva múltiples beneficios para la organización y es por esto que el GAD Parroquial de Ambuquí busca a través de una adecuada administración, impulsar el desarrollo integral de las comunidades que lo integran

para mejorar las condiciones de vida de sus habitantes.

La finalidad del diseño es establecer un direccionamiento hacia la mejora continua de procesos; para que la empresa ofrezca a la comunidad y su entorno, servicios de calidad y sean capaces de brindar soluciones creativas e innovadoras en un mundo de constantes cambios.

1.4 ALCANCE

La presente propuesta de investigación pretende llegar a todas las áreas del GAD-PR de Ambuqui el cual se encuentra ubicado en el cálido Valle del Chota perteneciente al cantón Ibarra y cuenta con 15 trabajadores.

Tiene la finalidad de impulsar una adecuada gestión de la organización mediante el diseño de un Sistema de Gestión por Procesos y por medio de esta investigación mejorar la eficiencia y eficacia en los procesos que se llevan a cabo dentro de esta organización, dando como resultado la prestación de mejores servicios a los pobladores dentro de su circunscripción.

1.5 METODOLOGÍA

1.5.1 Tipo de investigación

La presente investigación se desarrollará bajo los parámetros que se describen a continuación:

1.5.1.1 Investigación de campo

Esta investigación tiene gran importancia ya que se llevará a cabo en el lugar de los hechos, es decir, en el sitio donde se encuentran los datos. Para ello se investigará los diferentes procesos

que se desarrollan en el GAD-PR de Ambuqui y los servicios que brinda a las comunidades dentro de su circunscripción para tener una mayor comprensión de la forma en como estos se ejecutan.

Entre las principales técnicas a utilizar en el trabajo de campo son las entrevistas, las pruebas y los cuestionarios. Estas técnicas permitirán recolectar y registrar de manera ordenada los datos más relevantes.

1.5.1.2 Descriptiva

Este tipo de investigación nos permitirá comprender el estado actual de la organización a través del análisis interno y externo usando herramientas estratégicas como el diagrama SIPOC y la matriz FODA, a su vez también con la aplicación del Check-List basado en los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 y así verificar los cumplimientos de la organización.

Y por medio de este análisis describir las características más importantes del objeto de estudio en particular en relación con las maneras o formas en que se encuentra en una determinada situación. En resumen, se recopilará información adicional que es útil para más adelante poder sugerir estudios más estructurados y dar cumplimiento con los objetivos planteados.

1.5.1.3 Investigación documental

Para realizar este tipo de investigación se usará la Norma ISO 9001:2015, la cual será estudiada y documentada en relación directa con la organización. Y por medio de este estudio poder realizar el modelo de estandarización de procesos el cual se propondrá a la organización y que servirá como herramienta de trabajo la cual contribuirá al cumplimiento de forma eficiente y eficaz de la organización.

Se documentará los procesos actuales y se establecerá las respectivas mejoras sobre la base del diagnóstico inicial dando cumplimiento con el capítulo 10 de la norma referente a la Mejora.

1.5.2 Método de investigación

1.5.2.1 Método Inductivo

Por medio de este método de investigación se analizará seccionando desde lo particular o individual a lo general. Dando inicio con los datos individuales permitiendo expandir la investigación hacia un tema general que comprenda todo lo referente al objeto de estudio.

1.5.3 Técnicas de investigación

1.5.3.1 Encuesta

La técnica de la encuesta es ampliamente utilizada como proceso de investigación, ya que permite la recolección y procesamiento de datos de manera rápida y eficiente. Es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos de investigación estandarizados.

Se encuestará a los trabajadores de la organización con preguntas relevantes sobre los procesos y actividades que se ejecutan dentro de la organización y por medio de esto se podrá obtener información muy útil y de primera mano para el posterior análisis.

1.5.3.2 Observación

La observación es un proceso cuya función principal e inmediata es recopilar información sobre el tema en consideración. Este es el procedimiento experimental empírico por excelencia, primitivo y, al mismo tiempo, más utilizado.

Se observará el accionar de los funcionarios y por medio de este método se podrá evidenciar como ejecutan las tareas, su desenvolvimiento al momento de cumplir con las actividades y el tiempo que estas requieren de inicio a fin con la finalidad de conocer de primera mano los inconvenientes que se presentan en su proceso.

1.5.4 Instrumentos

1.5.4.1 Check List basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Los Check List o a su traducción las listas de verificación son herramientas que permitirán conocer la posición de la organización, sus logros, sus carencias, todas las necesidades de la organización se verán reflejadas aquí en base a los lineamientos de la Norma.

Por medio de esta herramienta obtendremos detalles de cada paso de los procesos que se llevan a cabo. Obtendremos información de la organización sobre el cumplimiento o ausencia de aspectos importantes necesarios para un mejor posicionamiento de esta.

1.5.4.2 Matriz FODA

Esta matriz considerada una herramienta básicamente analítica nos permitirá llevar un correcto análisis de la posición que ocupa la organización con relación a su entorno.

Gracias a esta investigación se dará a conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el entorno de la organización lo cual es de vital importancia para determinar la situación actual de esta.

1.5.4.3 Análisis Pestel

Utilizando esta herramienta podremos analizar y conocer de forma descriptiva el contexto de nuestra organización. Ya que nos permite profundizar sobre los elementos que la rodean los cuales pueden ser aspectos económicos, sociales, tecnológicos, ambientales, legales o políticos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

2.1.1 Planificación estratégica

El planeamiento estratégico -planeación estratégica- es un esfuerzo organizacional, definido y disciplinado que busca que las organizaciones definan con la mayor claridad posible su misión y la visión que tienen de esta en el mediano y largo plazo, constituyéndose en una herramienta poderosa que posibilita la adaptación de la organización a ambientes complejos, exigentes, cambiantes y dinámicos logrando el máximo de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de sus productos y servicios. (Trujillo, 2018, p. 12)

Todas las organizaciones buscan contar con todas las herramientas y matices que les permitan ser exitosas y diferenciarse unas de otras. Por tal motivo, cada vez se vuelve más importante trazar un horizonte que les permita cumplir los objetivos y alcanzar las metas planteadas dentro de las mismas. Sin embargo, trazar este horizonte y cruzarlo no representa sólo establecer su punto de llegada, aquí nace la importancia de definir una estrategia de partida y de llegada la cual implica un sin número de procesos y pasos a seguir y es aquí donde aparece la Planeación Estratégica de una organización.

El desarrollo de un plan estratégico produce beneficios relacionados con la capacidad de realizar una gestión más eficiente, liberando recursos humanos y materiales, lo que redundará en eficiencia productiva y en una mejor calidad de vida y trabajo para los miembros de la organización. (Trujillo, 2018, p. 17)

Esta herramienta de gestión permite a las organizaciones establecer un horizonte completo, desde el punto de partida, el durante y el punto de llegada. Las organizaciones por medio de esta herramienta establecen el que hacer y el camino por el cual deberán recorrer para dar cumplimiento con sus objetivos y metas enmarcadas sin olvidarse de aquellos cambios y demandas que se puedan suscitar durante su transcurso. Esta herramienta es de vital importancia para la adecuada toma de decisiones al interior de las organizaciones que buscan posicionarse y diferenciarse del resto.

2.1.2 Misión

Al declarar la misión se comunica la razón de ser de la organización y cómo pretende servir a sus partes interesadas clave. Los clientes, empleados e inversores son las partes interesadas que se enfatizan con mayor frecuencia, pero también se pueden analizar otras partes interesadas como el gobierno o las comunidades (es decir, en forma de impacto social o ambiental). (University of Arkansas, 2020, p. 1)

La misión es el motivo de ser de una empresa u organización. Es decir, es la actividad que justifica por qué se realiza dicha actividad, a modo general es la razón principal por la cual esta existe y está enfocada en los objetivos que se desean cumplir en el presente.

2.1.3 Visión

Según Kirkpatrick (2017), la visión es el impacto positivo que la organización quiere tener, una declaración de visión es una descripción formal del estado futuro deseado en la organización a largo plazo. Estudios demuestran que las empresas cuya visión se centra en un estado futuro deseado, están mejor preparadas para el cambio.

Las organizaciones, para objetivar sus aspiraciones, se comprometen con una declaración

de principios que imante el norte de su intencionalidad, proporcionándole un rumbo a donde quieren llegar juntamente con sus metas a largo y mediano plazo permitiendo definir el camino a seguir para el cumplimiento de sus metas.

2.1.4 Objetivos

La fijación de objetivos es un proceso continuo de dirigir conscientemente las acciones en base a unos principios. Marcarse objetivos, ayuda a centrar la atención y dirigir la energía a un punto, evitando la dispersión. Lo cual implica saber a dónde se quiere ir y a dónde no. Fijar objetivos es imprescindible para la planificación y toma de decisiones diaria. Todo ejecutivo que quiera conseguir una meta importante en su vida tiene que marcarse unos objetivos estratégicos, tanto personales como profesionales; es decir, se ha de marcar un plan de carrera personal. (Guillén, 2003, p. 86)

Establecer bien los objetivos es de vital importancia ya que estos son metas que se fijan para comprobar el éxito de las actividades. Estos objetivos pueden definirse como pasos bien estructurados y medibles que se deben realizar en busca de alcanzar los resultados deseados como institución para dar cumplimiento a la razón de ser de la misma.

2.1.5 Estructura organizacional

La estructura organizacional forma una parte fundamental dentro de las diferentes empresas, puesto que permite que se dividan las actividades que desenvuelve el talento humano con el fin de que sean desarrolladas de forma eficaz y eficiente para que así contribuyan al logro de las metas y objetivos empresariales. (Ulloa et al., 2019, p. 121)

Mediante la estructura organizacional se distingue el grado de jerarquía del talento humano

que constituye la organización, así como el control que deben de ejercer los niveles gerenciales. El desarrollo de la estructura en una organización permite delegar las actividades que se deben de ejecutar en los departamentos o áreas correspondientes a la empresa. Finalmente, el empleo de una buena estructura organizacional da paso a que exista una excelente comunicación entre los integrantes de los diferentes departamentos de la empresa. (Ulloa et al., 2019, p. 122)

A través de la estructura organizacional se puede definir adecuadamente las diferentes funciones y responsabilidades que le corresponden a cada miembro de la organización, esta consiste en establecer un esqueleto sobre el que se sostiene la organización según sus niveles jerárquicos para dar cumplimiento a los objetivos enmarcados. Dentro de las nuevas tendencias en las organizaciones están las de hacer más plana su estructura, cuando se hace más plana la estructura de una organización, se dice que esta se está volviendo más horizontal.

2.2 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y CALIDAD

2.2.1 SIPOC

El diagrama SIPOC es una herramienta utilizada para mejorar o comprender los procesos asociados con la experiencia del cliente. Sus siglas con su nombre en inglés hacen mención a:

- Suppliers: (los proveedores)
- Inputs: (las entradas)
- Process: (el proceso)
- Outputs: (las salidas)
- Customers: (los clientes).

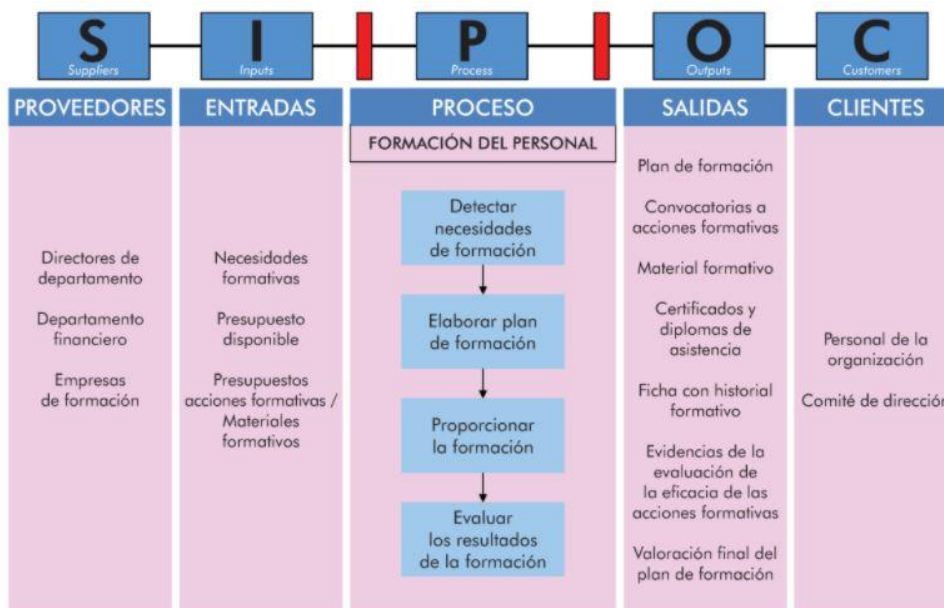
El diagrama SIPOC es un documento de aproximación al proceso, igual que la ficha de

proceso. En este caso sí que contiene información sobre las actividades desarrolladas en el proceso, aunque en muchos casos más que actividades de detalle lo que incluye son las 4 o 5 etapas o fases principales (agrupación de actividades) del proceso. (Pardo, 2017, p. 78)

El diagrama SIPOC es una forma de mapeo de procesos y de fácil interpretación a simple vista. Centrándonos en un proceso productivo en este diagrama primero se representa los proveedores de la organización para luego diferenciar las entradas que vienen a ser los insumos o materia prima proporcionada por dichos proveedores y luego dar paso al proceso o los procesos necesarios para transformar estos insumos y obtener un producto elaborado el cual se lo asigna en las salidas y como parte final están los clientes que son quienes adquieren este producto.

Figura 1

Ejemplo de diagrama SIPOC para el proceso de formación del personal.



Nota: Adaptado de Gestión por procesos y riesgo operacional (p. 78), por José Manuel

Pardo Álvarez, 2017, AENOR Internacional, S.A.U.

2.2.2 Matriz FODA

El análisis FODA constituye una herramienta de planificación estratégica dentro de las organizaciones que proporciona un direccionamiento a través de la identificación de la misma, en donde se establecen las fortalezas y debilidades que constituyen factores internos y que su cambio únicamente es responsabilidad de la organización, así también las oportunidades y amenazas que componen aquellos factores externos a la organización, mismos que dependen de las tendencias del entorno para su cambio. (Oña & Vega, 2018, p. 436)

Esta herramienta básicamente analítica permite analizar aspectos importantes de la organización como lo son sus fortalezas dentro de su campo de acción, así como también sus debilidades en la misma. Otro de los aspectos importantes que se analizan son las oportunidades y amenazas a las que esta expuesta constantemente dicha organización permitiendo de esta forma posicionarla de modo referencial y así conocer su vertiente interna como externa.

2.2.3 Diagrama de flujo

Los diagramas de flujo son generalmente reconocidos como uno de los elementos de mayor importancia dentro de toda organización, ya que registran de manera clara y lógica los diferentes procedimientos que se realizan dentro de una organización, generando así mayor eficiencia y eficacia, así como de mayor facilidad para la comprensión secuencial del ciclo.

El flujograma de procesos es una herramienta muy utilizada en las organizaciones, definida como una fotografía esquemática de este; para su confección se realizan los pasos siguientes: 1. Establecer la secuencia de actividades que integran el proceso. 2. Definir las entradas de cada actividad y los registros que se generan. 3. Vincular cada actividad con el responsable de su

ejecución. 4. Representar de forma gráfica el flujograma, a través del empleo de los símbolos establecidos. (Herrera et al., 2019, p. 28)

Este diagrama a menudo nos permite identificar los problemas potenciales, como cuellos de botella en el sistema, pasos innecesarios y duplicación de trabajo innecesaria. Los diagramas se pueden aplicar a cualquier aspecto del proceso y en cualquier nivel de detalle que se considere necesario.

2.2.4 Análisis Externo de la organización

En el análisis externo de la empresa se identifican los factores externos claves para nuestra empresa, como por ejemplo los relacionados con: nuevas conductas de clientes, competencia, cambios del mercado, tecnología, economía, etcétera. Se debe tener un especial cuidado dado que son incontrolables por la empresa e influyen directamente en su desarrollo. (Espinosa, 2013)

Así, la matriz FODA divide el análisis externo en oportunidades y amenazas.

Espinosa (2013) menciona que las oportunidades representan una posibilidad para mejorar las operaciones de la empresa. Las oportunidades son factores positivos y es probable que la empresa las aproveche.

Espinosa (2013) menciona que las amenazas podrían poner en peligro la existencia de la empresa o, en menor medida, afectar su participación de mercado. Si se identifica una amenaza con antelación, se la puede evitar o incluso convertir en una oportunidad.

En la actualidad es de vital importancia conocer las oportunidades e identificar de forma adecuada las amenazas a las que puede estar expuesta una organización. Conocer sus

oportunidades dependiendo el contexto de la organización le permite posicionarse de mejor manera en relación con sus competidores, así como también identificar las posibles amenazas le permite a la organización trazar un plan para tratar de forma adecuada en busca de reducir su impacto o mitigar dicha amenaza.

2.2.5 Análisis Interno de la organización

En el análisis interno de la empresa se identifican los factores internos claves para nuestra empresa, como por ejemplo los relacionados con: financiación, marketing, producción, organización, etc. En definitiva, se trata de realizar una autoevaluación, dónde la matriz de análisis dado trata de identificar los puntos fuertes y los puntos débiles de la empresa. (Espinosa, 2013)

Así, la matriz FODA divide el análisis interno en fortalezas y debilidades.

Espinosa (2013) menciona que las fortalezas son todas las capacidades y recursos con los que una empresa cuenta para aprovechar las oportunidades y crear una ventaja competitiva.

Espinosa (2013) menciona que las debilidades son aquellos puntos que le falta a la empresa, donde no está a la altura de sus competidores o en donde se puede mejorar.

El análisis interno comprende el estudio de diversos factores que pueden estar presentes en la empresa, con el fin de evaluar los recursos con los que cuenta la empresa y de conocer las capacidades de esta. Es importante conocer sus fortalezas, de esta manera poder hacerles frente a los retos que como organización pueda enfrentarse pero aún más importante es conocer de sus debilidades para posteriormente poder potenciar sus cualidades y mejorar como organización.

2.3 GESTIÓN POR PROCESOS

2.3.1 Procesos

Los procesos pueden definirse como el conjunto de actividades secuenciales e integradas que buscan generar valor para un cliente interno o externo, mediante la transformación de insumos en productos o servicios finales. Al tener como referencia el enfoque sistémico, a los insumos también se les suele denominar inputs o entradas, mientras que a los productos o servicios finales también se les identifica como outputs o salidas. (Louffat, 2017, p. 3)

En resumidas palabras, los procesos son la manera en la que están conectadas las diferentes actividades dentro de una organización o empresa en busca de un resultado. Haciendo referencia a aquellas actividades agrupadas que se ejecutan con una secuencia lógica y determinada en busca de un fin, podemos citar el ejemplo de un proceso productivo en el que ingresa los insumos o también denominados materia prima los cuales siguen una secuencia de actividades que pueden ser cortado, purificado, amasado, entre otras para ser transformados y obtener como una salida un producto elaborado.

La aparición e inclusión de las nuevas tecnologías permite obtener un concepto más profundo y redefinir los procesos como una o varias entradas de materiales o información, dando como resultados a una o a varias salidas también de materiales o información con valor añadido.

2.3.2 Elementos del proceso

- **Inputs:** denominados como los elementos de entrada, son los recursos para transformar, lo que se va a procesar. Definimos como aquellos procesos precedentes (proveedores internos o externos). Como elementos de entrada

podemos tener insumos o también denominados como materia prima o, así como también el flujo de información.

- Factores que transforman, se hace mención a aquellos recursos que actúan sobre los elementos de entrada (inputs). A los factores que transforman se los clasifica en: a) Factores humanos que son aquellos que planifican, organizan, dirigen y controlan las operaciones. b) Factores de apoyo a los que podría referirse como parte tangible ya que son aquellos como la infraestructura tecnológica como hardware, programas de software, computadoras, herramientas, etc.
- Flujo de procesamiento o transformación, en la transformación de los elementos de entrada se puede dividir como transformación física (mecanizado, montaje etc.), de lugar (el output del transportista, el del correo, etc.), o también puede modificarse una estructura jurídica de propiedad (en una transacción, escrituración, etc.).
- Outputs: elementos de salida, los elementos de salida son básicamente los resultados que se obtiene de dichos procesos y pueden ser de dos tipos: Aquellos bienes que son tangibles y que se los puede almacenar, transportar, vender. Y aquellos servicios que son los intangibles y básicamente haciendo mención a la acción sobre el cliente brindándole un apoyo o soporte.

2.3.3 Tipos de procesos

Los procesos pueden agruparse en tres categorías que son:

2.3.3.1 Procesos estratégicos

Son aquellos que se originan de la misión, la visión, los objetivos y la estrategia corporativa; representan la esencia misma de la empresa teniendo en cuenta la finalidad, la

diferenciación que ofrece y los beneficios que otorga a los diversos grupos de interés. Se fundamentan en las core-competences o factores de ventaja competitiva que ofrece una empresa. (Louffat, 2017, p. 4)

Estos procesos están directamente relacionados con la planificación estratégica de la organización, están dados según la misión y visión que se han planteado. En otras palabras cuentan con una estrecha relación con las políticas internas, los objetivos y metas que la organización ha determinado en busca de asegurar su adecuado cumplimiento.

2.3.3.2 Procesos operativos

Los procesos operativos o también denominados como los procesos de línea, procesos ejecutores a procesos de acción; son aquellos que se encargan de establecer e implementar los procesos centrales que buscan brindar, de manera prioritaria, atención al cliente final externo. (Louffat, 2017, p. 4)

Estos procesos son todas aquellas actividades dentro de la organización las cuales se encuentran relacionadas las unas con las otras, aquí se puede identificar actividades inmersas con los procesos y procedimientos que la organización desempeña en busca de la plena satisfacción de los clientes.

2.3.3.3 Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo son aquellos que se encargan de establecer las relaciones secuenciales de soporte, de auxilio y de complemento, y buscan principalmente la atención del cliente interno, pues permiten dar cobertura a los procesos estratégicos, operativos y administrativos. (Louffat, 2017, p. 4)

Estos procesos como su nombre mismo lo indica son los que sirven de apoyo o asistencia hacia los demás procesos, estos proporcionan los recursos necesarios para que su ejecución dentro de la organización sea de forma eficiente y eficaz permitiendo a los demás procesos contar con los recursos o la infraestructura que estos requieran para su adecuada ejecución y cumplimiento.

2.3.4 Jerarquía de los procesos

Todos los procesos independientemente de la organización pueden jerarquizarse y estos pueden ser en cinco niveles que son: nivel macroproceso, proceso, subproceso, actividades y nivel de tareas específicas a realizar.

- **Macroprocesos:** los macroprocesos son el primer nivel del conjunto y están compuestos por diferentes procesos los cuales permitirán generar resultados cumpliendo un objetivo. Estos abarcan todo el sistema en referencia a los procesos y a su vez estos procesos están compuestos de subprocesos.
- **Proceso:** “un conjunto de actividades interrelacionadas, repetitivas y sistemáticas, mediante las cuales unas entradas se convierten en unas salidas o resultados después de añadirles un valor”. (Pardo, 2017, p. 13)
- **Subproceso:** “Son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso”. (Maldonado, 2018, p. 9)
- **Actividades:** en este apartado se hace referencia a todas las acciones necesarias para poder generar un resultado, estas acciones están conformadas por varias tareas que se realizan en función de los resultados que se desea obtener en la organización.

- **Tareas:** al hablar de tareas se hace referencia a todas las acciones detalladas, las cuales se encuentran vinculadas y permiten realizar una actividad. Son también denominadas micro acciones las cuales forman una actividad. Aparentemente la parte más pequeña de los procesos pero que su adecuada ejecución permite obtener grandes resultados.

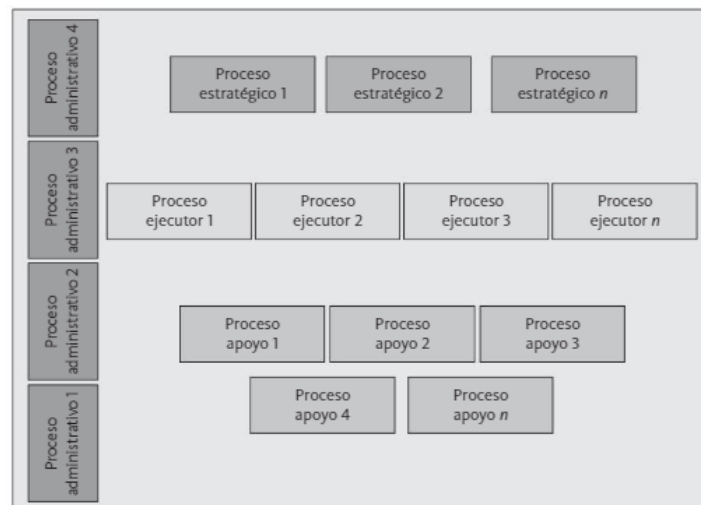
2.3.5 Mapas de procesos

El mapa de procesos es una herramienta de gran importancia en las organizaciones la cual permite visualizar fácilmente cuáles son y cómo se relacionan los procesos de una organización, a su vez también permite identificar las fortalezas y debilidades que posee su estructura.

Esta herramienta une los procesos segmentados por cadena o jerarquía y los muestra en una visión de conjunto facilitando su comprensión y análisis a simple vista.

Figura 2

Mapa de procesos organizacionales



Nota: Adaptado de Diseño organizacional basado en procesos (p. 5), por Enrique Louffat, 2017,

Cengage Learning Editores, S.A.

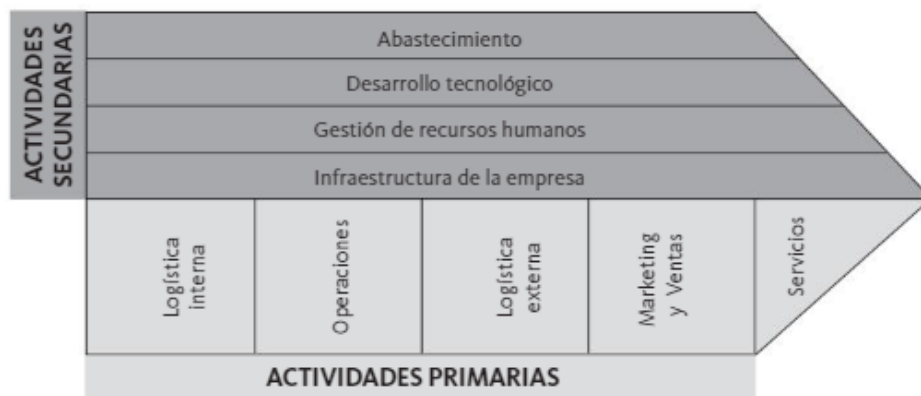
Es importante enfatizar que las operaciones pueden categorizarse claramente de acuerdo a cada organización y los criterios que esta utilice para clasificarlos. Al realizar un mapa de procesos, primero es necesario definir todos los procesos que componen la organización y luego se deben categorizar.

2.3.6 Cadena de valor

Otra taxonomía referente a procesos es la propuesta de cadena de valor formulada por Porter (1995), la cual se considera como una herramienta de gestión que configura una secuencia de actividades y acciones administrativas que permiten a la empresa generar valor y, por ende, obtener mayor rentabilidad. Una cadena de valor contempla dos tipos de actividades como generadoras de valor las actividades primarias son aquellas que se ocupan de la producción del servicio o bien final; mientras que las actividades secundarias son las que brindan el soporte necesario para apoyar a las primarias. (Louffat, 2017, p. 6)

Figura 3

Cadena de valor.



Nota: Adaptado de Diseño organizacional basado en procesos (p. 6), por Enrique Louffat, 2017,

Cengage Learning Editores, S.A.

La cadena de valor claramente está dividida en dos secciones muy importantes que son las actividades primarias y secundarias. Las actividades primarias son aquellas que posibilitan la ejecución de la actividad principal de la organización, la mayor parte de los procesos recaen sobre estas actividades las cuales tienen como objetivo la consecución del resultado final del producto o servicio brindado al cliente, mientras que las actividades secundarias sirven de apoyo para las actividades primarias permitiendo que estas puedan alcanzar sus fines.

2.3.7 Gestión por procesos

Forma de gestión de la organización basándose en los procesos en busca de lograr la alineación de los mismos con la estrategia, misión y objetivos, como un sistema interrelacionado destinado a incrementar la satisfacción del cliente, la aportación de valor y la capacidad de respuesta. Supone reordenar los flujos de trabajo de forma de reaccionar con más flexibilidad y rapidez a los cambios y en la búsqueda del ¿por qué? y ¿para quién? se hace el trabajo. (Medina León et al., 2019, p. 329)

A la gestión por procesos se puede definir como aquel enfoque de trabajo sistémico en el que se persigue la mejora continua de los procesos y por consiguiente de las actividades en una organización mediante una clara identificación, selección, descripción, documentación y mejora en la ejecución de los mismo y del progreso continuo de los procesos.

Establecer un Sistema de Gestión por Procesos implica aspectos muy relevantes como:

- Analizar e identificar las limitaciones a las que está expuesta la organización para así emplear estrategias que permitan obtener mejoras en la competitividad de esta.

- Determinar y establecer una estructura de procesos internos de acuerdo al contexto de la organización y a lo que esta lo requiera de forma razonable la cual represente el funcionamiento adecuado de la misma.
- Establecer sin limitantes a aquellos indicadores que permitan la autoevaluación de la eficacia y eficiencia de los procesos tanto de forma interna como externa midiendo el adecuado rendimiento y percepción de la organización. Así como de también mantener de forma controlada los resultados de dichos indicadores y de esta forma disminuir la variabilidad que pueda presentarse.

2.3.8 *Sistemas de gestión*

El sistema de gestión es un conjunto de elementos relacionados entre sí orientados en una forma de trabajar basado en procesos, con una política de trabajo para alcanzar objetivos. Dichos elementos pueden ser recursos humanos, recursos económicos, infraestructura y equipos, conocimientos y experiencia, etc. (Carrera Endara Carlos et al., 2019, p. 20)

Figura 4

Representación esquemática de los elementos de un sistema de gestión.



Nota: Adaptado de Gestión por procesos y riesgo operacional (p. 32), por José Manuel Pardo

Álvarez, 2017, AENOR Internacional, S.A.U.

En resumidas cuentas, se puede definir al sistema de gestión de una organización como aquel que está impulsado por una serie de procesos y subprocesos interrelacionados los cuales están integrados en las operaciones de la organización y alineados con su estrategia. Estos sistemas pueden estar implicados en una o distintas disciplinas o áreas de esta.

La figura anterior representa esquemáticamente los elementos de un sistema de gestión. Todos estos elementos no son independientes, sino que están interrelacionados, conformando una gran estructura (si pudiésemos visualizarlo, sería como una especie de mecano), a la que habitualmente se denomina sistema de gestión. Algunas organizaciones parcelan este sistema de gestión y hablan entonces de un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión ambiental, un sistema de gestión de seguridad y salud laboral, un sistema de gestión de seguridad de la información. (Pardo, 2017, p. 31)

Es de vital importancia poder identificar adecuadamente los elementos que conforman el sistema de gestión, estos conforman una gran estructura estrechamente relacionada entre sí y por medio de la cual se proporciona un plus para la organización en busca de lograr mejoras y de poder alcanzar los resultados deseados.

La gestión por procesos utiliza de forma intacta el ciclo de Deming “Planear, Hacer, Verificar, Actuar”, que es considerado en la implementación de la gestión por procesos, porque permite identificar las brechas en la ejecución de los procesos que luego son optimizados bajo la consigna de la mejora continua. (Sánchez et al., 2020, p. 89)

El ciclo de Deming es una herramienta importantísima para poder mejorar las operaciones dentro de las organizaciones. Su metodología basada en sus cuatro pilares partiendo de la planificación para su posterior puesta en marcha, continuando con su verificación y como parte

final su accionar permiten a la organización resolver diferentes problemas proporcionando una mejora constante y mejores rendimientos en los procesos.

2.3.9 Calidad

La calidad viene expresada a través de un “conjunto de propiedades y características” que determinan la valoración del producto o servicio. Frente a otras definiciones de carácter más cualitativo, estas propiedades y características suelen ser, por lo general, medibles o cuantificables permitiendo su evaluación. (Carrión García et al., 2020, p. 3)

La calidad total según: (Sánchez & Enríquez, 2016) se define como: “Sistema de Gestión de la organización que busca mejorar resultados, incluyendo los financieros, garantiza la supervivencia a largo plazo a través de un enfoque coherente con el incremento de la satisfacción del cliente y que cumple las necesidades de todos los grupos de interés (clientes, trabajadores, suministradores, sociedad y socios)”.

Como bien sabemos todos, la calidad más que una cualidad es una propiedad que permite diferenciarse y obtener un valor añadido de un producto o servicio con respecto a otro de su mismo ámbito. Esta propiedad revaloriza y diferencia en gran medida para lo cual es de vital importancia contar con ella, se puede considerar como el punto de partida entre el éxito de un producto o servicio con el fracaso y por consiguiente fallos y de ser el caso llevar a la quiebra a una organización.

2.4 INDICADORES DE GESTIÓN

Son instrumentos o herramientas que permiten a las empresas evaluar los resultados de una gestión frente a sus objetivos, metas y responsabilidades; como también permiten medir el

progreso en el tiempo e identificar las oportunidades de mejora, adaptándose a metas más realistas acorde a los resultados obtenidos permitiendo ajustarlos consecuentemente. (Díaz & de, 2013, p. 7)

Para que estos indicadores permitan evaluar de mejor manera la gestión de una organización deben tener tres características fundamentales que son:

- Deben ser medibles, es decir, que estos indicadores puedan ser expresados de forma cuantitativamente y así obtener una cantidad que refleje y sea fácil de interpretar.
- Deben ser verificables, es decir, que los datos obtenidos puedan validarse y verificar su autenticidad a través de herramientas para el análisis.
- Deben ser realizables, es decir, que para su implementación el costo que conlleve deba ser justificado a través de su beneficio para lo cual se puedan emplear herramientas para el análisis y verificación.

2.4.1 Tipos de indicadores

En el contexto de orientación hacia los procesos, un indicador puede ser de proceso o de resultados. En el primer caso, se pretende medir que está sucediendo con las actividades, y en segundo se quiere medir las salidas del proceso. También se pueden clasificar los indicadores en indicadores de eficacia o de eficiencia. El indicador de eficacia mide el logro de los resultados propuestos mientras que los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso y el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. (Coello, 2019)

Aplicando los diferentes indicadores se puede obtener información muy válida para el análisis del desempeño de alguna área en específico dentro de la organización y así poder verificar

el grado o porcentaje de cumplimiento de los objetivos en relación con los resultados obtenidos.

(Coello, 2019), menciona los siguientes tipos de indicadores:

- De cumplimiento: estos indicadores están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de las tareas o trabajos.
- De evaluación: están relacionados con las razones y/o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Hacen mención del rendimiento que se obtiene.
- De eficiencia: están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos. Hace mención a la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos.
- De eficacia: están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. Haciendo efectivo el intento o propósito.
- De gestión: están relacionados con las razones que permiten administrar realmente un proceso. Haciendo mención a la capacidad de administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados.

2.5 RIESGOS

El Riesgo, en la más amplia de sus definiciones, coincide con la noción de peligro o incertidumbre, por lo que desde el punto de vista general denota la posibilidad de la ocurrencia de un hecho específico y por ello hablamos de un trabajo riesgoso, deportes de riesgo, actividades riesgosas, etc. (Delgado, 2011, p. 27)

Delgado (2011) menciona que los factores que significan riesgo para la empresa son

diversos y difieren según la frecuencia de ocurrencia del riesgo y la gravedad o intensidad de las posibles pérdidas, todo lo cual lleva a la necesidad de crear sistemas de identificación y evaluación de riesgos.

2.5.1 Gestión de riesgos

Definiendo a la gestión de riesgos como un proceso sistemático que permite a la organización identificar, evaluar y tomar acciones para la reducción de efectos, es en este proceso donde se resalta los procedimientos para emprender acciones correctas con el fin de evitar y reducir los posibles riesgos de una organización. (López, 2016, p. 97)

Para una adecuada identificación y gestión del riesgo es necesario conocer la Norma ISO 31000 - Gestión de riesgo, ya que esta norma permite establecer las directrices para posteriormente poder gestionar dichos riesgos a los que está expuesta la organización independientemente del sector o el tamaño de la organización permitiendo de esta forma mitigar o reducir en gran porcentaje su impacto.

2.5.1.1 Etapas de la gestión de riesgos

Dentro de un proceso de gestión de riesgos se puede clasificar en varias etapas como lo son: la identificación del riesgo, la evaluación del riesgo (cuantificar la probabilidad y el impacto), el tratamiento del riesgo (en busca de reducir su impacto), la monitorización (revisión continua y controles) y como etapa final la de comunicación que trata sobre dar a conocer las anteriores etapas en busca de una adecuada toma de decisiones para un adecuado tratamiento y reducción de los impactos que puedan presentarse.

En la gestión de riesgos las etapas permiten identificar los posibles eventos a presentarse y

así ser más proactivos permitiendo una capacidad de respuesta inmediata y así disminuir los eventos inesperados que posiblemente afecten directa o indirectamente a la organización evitando de esta forma cuantiosas pérdidas económicas y de imagen.

A la gestión de riesgos podemos clasificarla en dos apartados que son:

- La evaluación de riesgos: es aquella en la que se busca comprender todo lo referente a la identificación de los riesgos, el análisis de estos riesgos y su priorización para así establecer prioridades con respecto a los que mayor impacto tengan dentro de la organización.
- El control de riesgos: es aquella en la que se busca comprender todo lo referente a la reducción de estos riesgos, la planeación de soluciones y a resolver dichos riesgos, su principal objetivo es el de reducir el impacto que estos riesgos puedan tener en la organización.

2.5.2 Matriz de riesgos

Una matriz de gestión de riesgos, constituye una herramienta de control y gestión, identifica las actividades (procesos y productos) más importantes de una empresa, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores internos y externos relacionados con estos riesgos (factores de riesgo), además, de igual forma, permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos financieros que pudieran impactar los resultados y, por consiguiente, al logro de los objetivos de una empresa. (Sáenz, 2021)

Por medio de esta matriz podemos valorar los riesgos a los que una empresa puede estar expuesta y a su vez establecer criterios sean cuantitativos o cualitativos para poder estimar la

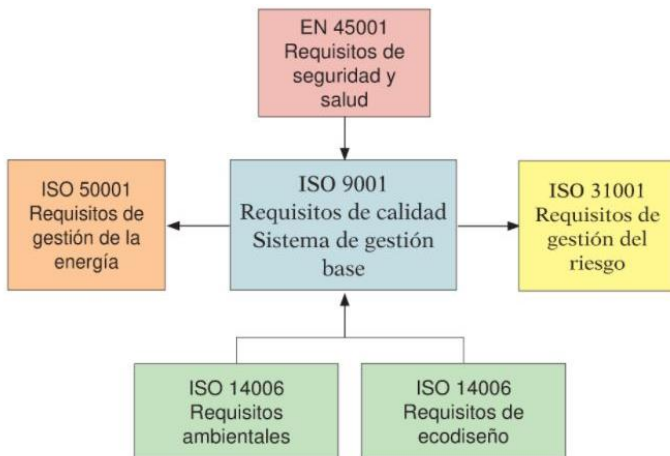
probabilidad de afección de tales riesgos. Aplicando métodos cuantitativos se puede determinar el nivel del riesgo para la empresa pudiéndose determinar entre bajo, medio, alto y muy alto conforme a los criterios que el evaluador requiera establecer.

2.6 NORMAS ISO

La Organización Internacional de Normalización (ISO por sus siglas en inglés) es el organismo encargado de la redacción, revisión y emisión de las normas ISO, las cuales pueden ser adoptadas por las organizaciones de los diferentes países interesados y/o que forman parte de los organismos miembros de ISO. (González Gaya & Manzanares Cañizares, 2020, p. 13)

Figura 1

Interrelación de la Norma ISO 9001 con otras Normas ISO de Gestión.



Nota: Adaptado de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001: guía de la aplicación (p. 18), por Cristina González & Carlos Manzanares, 2020, UNED.

Las normas ISO como tal proporcionan gran cantidad de información a las empresas y organizaciones para que por medio de estas normas puedan ajustar la forma en la que se están gestionando, proporcionándoles mayores beneficios además de que puedan obtener un mejor

desempeño y de que puedan ofrecer servicios de calidad a todas las partes interesadas dependiendo cual sea su contexto.

2.6.1 Clasificación de las Normas ISO

Existen varias normas internacionales que ya tienen acogida a nivel local entre ellas cabe destacar las siguientes:

- Norma ISO 9000:2015 - Términos y definiciones
- Norma ISO 9001:2015 - Sistema de gestión de calidad
- Norma ISO 22000 - Sistema de gestión de la calidad en alimentos
- Norma ISO 45001 - Sistemas de gestión de la salud y la seguridad
- Norma ISO 14001 - Gestión del medio ambiente
- Norma ISO 31000 - Gestión de riesgo

2.6.2 Normas ISO Gestión de la Calidad

En el ámbito de la gestión de calidad, la organización ISO ha trabajado en la creación de la familia de Normas ISO 9000. Estas normas se han elaborado para ayudar a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces. (Carrión García et al., 2020, p. 46)

Existen 3 normas pertenecientes a esta familia.

- La Norma ISO 9000 que describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.

- La Norma ISO 9001 que especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización. Su objetivo principal es el de aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9004 que proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

2.6.3 Norma ISO 9001:2015 - Sistema de gestión de la calidad

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos que incorpora el ciclo de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. (*ISO 9001-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.pdf*, 2015, p. 1)

Implementar las normas ISO referentes a la Gestión de la Calidad permite a las organizaciones obtener mejoras sustanciales con la satisfacción de los clientes pudiendo evidenciar una gran capacidad para proporcionar productos y servicios de calidad cumpliendo con los reglamentos establecidos por los entes responsables.

2.6.4 Ciclo PHVA

El ciclo PDCA también se conoce como ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), ciclo de mejora continua o ciclo de Deming. Se basa en una metodología de mejora a través de un circuito cerrado de información de los resultados, de manera que una vez terminada la etapa final

(actuar) se debe volver a la primera (planificar) y repetir el ciclo. De esta manera, las actividades son reevaluadas periódicamente, incorporando nuevas mejoras. (Fernández, 2017, p. 10)

Planificar (Plan): en esta fase se seleccionan las actividades que necesiten mejoras y se establecen los objetivos que se deben alcanzar. Para ello es necesario identificar el proceso a mejorar, recopilar los datos necesarios para mejorar el conocimiento del proceso, analizar e interpretar los datos, establecer los objetivos de mejora. (Fernández, 2017, p. 10)

El punto de partida de este ciclo es el de planificar, aquí es de vital importancia poder determinar de forma adecuada qué es lo que se necesita hacer, lo que se desea mejorar y se lo desarrolla en base a la información existente dentro de la organización.

Hacer / Implementar (Do): El objetivo de esta fase es alcanzar la mejora propuesta. Para ello es necesario realizar las acciones planificadas en la etapa anterior, documentar las acciones realizadas. Normalmente, es necesario realizar una prueba piloto que permita probar el funcionamiento de los cambios antes de implantarlos a gran escala. (Fernández, 2017, p. 11)

El siguiente paso o etapa dentro de este ciclo está el de la puesta en marcha, hacer lo que se a planificado en el anterior paso. Se adopta los cambios establecidos e implementa en cierta escala para asegurarse el adecuado funcionamiento.

Fernández (2017) menciona que en la etapa de verificar (Check) es importante verificar el adecuado funcionamiento de los cambios y las mejoras implementadas con la finalidad de poder determinar si las mejoras esperadas cumplen con las expectativas y mejoran la productividad.

En esta etapa o paso del ciclo se verifica que los cambios planificados y realizados durante las dos etapas anteriores hayan ido acorde a lo establecido. Aquí puede identificarse aspectos a

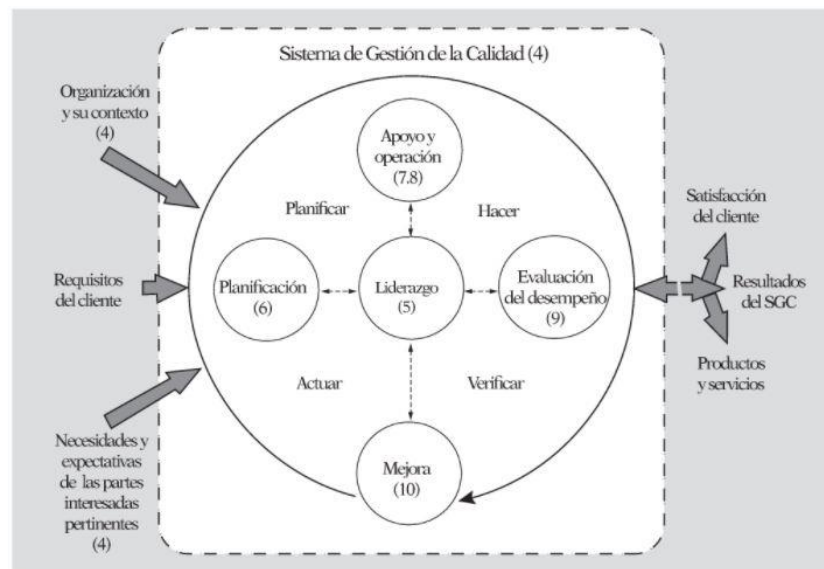
mejorar durante la etapa de hacer. Esta etapa es de gran importancia ya que permite la detección de potenciales problemas que requieran atención.

Fernández (2017) menciona que en etapa de actuar (Act) siendo la fase final del ciclo radica en modificar el proceso en base a los resultados obtenidos en la fase anterior. Para ello, es necesario estudiar los resultados obtenidos y compararlos con las operaciones existentes antes de iniciar el ciclo.

Como etapa final después de verificar se tiene la de actuar, en esta etapa se debe implementar aquellas mejoras que se requieran dentro de los procesos de la organización. Cabe mencionar que este ciclo busca la mejora continua y para lo cual de ser necesario se puede volver a la etapa de planificar si no se ha obtenido los resultados deseados.

Figura 2

Ciclo de mejora continua PHVA.



Nota: Adaptado de Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad (p. 1), por ISO, 2015, AENOR.

2.6.5 Beneficios de la aplicación Norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, de tal manera que todos sus requisitos son genéricos y aplicables a cualquier organización, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados. No se especifican, como en la edición de 2008, los procedimientos que debe establecer la organización. (González Gaya & Manzanares Cañizares, 2020, p. 15)

La implantación y posterior certificación de un sistema de gestión de la calidad de acuerdo a la nueva ISO 9001:2015, significa conseguir una ventaja competitiva, distinguirse de la competencia, mejorar los procesos de gestión, reducir costes y aumentar la rentabilidad, mejorar la comunicación interna, atención a la calidad, o más bien, a la satisfacción de los clientes.

López (2016) menciona los siguientes beneficios de la implementación de un Sistema de Gestión:

- Mejora en la gestión y dirección de la organización.
- Aumento de la productividad.
- Clientes satisfechos.
- Personal motivado.
- Mejora de la imagen.

Mejora de la rentabilidad.

2.7 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos es un elemento del sistema de control interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y

sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar individual y colectivamente en una organización. (Ordoñez Arias et al., 2016, p. 9)

(Ordoñez Arias et al., 2016), menciona que el manual de procesos no es un fin en sí mismo como parte integrante de un sistema de gestión de procesos, sino una herramienta que orienta a las instituciones hacia el mejoramiento continuo de las formas como estas operan, mismas que buscan el incremento de la eficacia, eficiencia y transparencia.

El manual de procedimientos es una herramienta de gran importancia para las organizaciones, ya que este proporciona información sobre las políticas, aspectos legales, los responsables y los procedimientos de forma secuencial que cada miembro debe realizar para su adecuado desarrollo. En pocas palabras, es un documento de vital importancia que sirve como guía para el adecuado cumplimiento de las funciones de los trabajadores dentro de una organización.

2.8 FACTOR POLÍTICO LEGAL

Conforme a lo estipulado en la Constitución de la República del Ecuador en el año 2008 en su artículo 255 se crean las juntas parroquiales rurales mencionando que: “Cada parroquia rural tendrá una junta parroquial conformada por vocales de elección popular, cuyo vocal más votado la presidirá. La conformación, las atribuciones y responsabilidades de las juntas parroquiales estarán determinadas en la ley”. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.pdf, 2008., p. 84)

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural entre sus competencias, funciones y atribuciones están enmarcadas conforme a lo estipulado en el Código Orgánico de

Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). El mismo que en el artículo 10.- Niveles de organización territorial menciona que en el marco de la organización territorial podrán constituirse regímenes de gobierno determinando a las parroquias rurales como niveles de gobierno esto por razones de conservación ambiental, étnico culturales o de población.

La naturaleza jurídica de estas instituciones está dada por personas jurídicas de derecho público, estipulado en el artículo 63 del COOTAD:

Art. 63.- Naturaleza jurídica. - Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por los órganos previstos en este Código para el ejercicio de las competencias que les corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural será la cabecera parroquial prevista en la ordenanza cantonal de creación de la parroquia rural. (CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf, 2010, p. 44)

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN

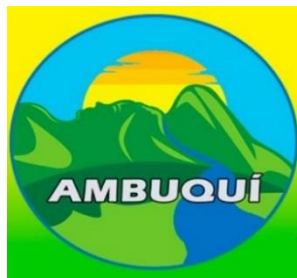
3.1 CARACTERIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La parroquia de Ambuquí está ubicada en el sector del Valle del Chota aproximadamente a 45 minutos de la ciudad de Ibarra y pertenece al cantón Ibarra. Está conformada por comunidades de población afrodescendiente, mestiza e indígena y cuenta con las siguientes comunidades: el Chota, Carpuela, Juncal, San Clemente, Peñaherrera, Chaupi Guarangui, Apangora, Rancho Chico, Rumipamba, la Playa y el Ramal de Ambuqui.

Junto al parque central de la parroquia se encuentra ubicado el GAD-PR de Ambuquí. Esta institución se encarga de garantizar la realización del buen vivir de los pobladores dentro de su circunscripción, fomentar la inversión y el desarrollo económico, además de vigilar la ejecución de obras y prestar los servicios públicos en función de mejorar las condiciones de vida de sus habitantes. Desempeña una función fundamental en busca de mejorar las condiciones de vida de los pobladores por medio de la creación de proyectos, los cuales se enfocan en el sector productivo, comercial y ambiental permitiendo gozar de igualdad de condiciones.

Figura 3

Logotipo del GAD-PR de Ambuquí.



Nota: Tomado de GAD Parroquial Ambuqui, 2020.

3.1.1 Reseña histórica

Remitiéndose muchos años atrás, Ambuquí fue habitada por una tribu indígena dirigida por un cacique llamado Ambuco, cuyo nombre del cual se le ha denominado a esta parroquia y que posteriormente se formaría por un caserío de pobladores hasta en la actualidad conformarse por distintas comunidades de diferentes etnias.

Administrativamente pertenecía a la parroquia de Pimampiro conforme la Ley de División Territorial de la Gran Colombia la cual fue expendida en el año 1824 y varios años después en 1927 se crea la parroquia eclesiástica de Ambuquí. El 21 de mayo de 1981 mediante decreto aprobado por el entonces presidente Jaime Roldós Aguilera, Pimampiro se eleva a cantón y los pobladores de la Parroquia de Ambuquí deciden pertenecer al cantón Ibarra separándose administrativamente de Pimampiro.

Por otro lado, el Cabildo de Ambuco denominado en aquel entonces con este nombre da sus primeros pasos por los años de 1950 para luego de varios años aplicarse ciertas reformas y llegar a constituirse como Junta Parroquial de Ambuquí. En la actualidad se lo conoce como GAD-PR de Ambuquí.

3.1.2 Ubicación geográfica

La parroquia de Ambuquí se encuentra a una altura que va desde los 1600 metros sobre el nivel del mar en la parte baja a orillas del río Chota hasta sobrepasar los 3000 metros en sectores altos como Rumipamba. Esta cuenta con varias limitaciones las cuales se detallan a continuación:

Con la provincia del Carchi:

- En dirección noroccidente limita con la cabecera cantonal de Mira.

- En dirección norte limita con la Parroquia de San Vicente de Pusir perteneciente al cantón Bolívar.
- Al nororiente con la Parroquia Rural de los Andes perteneciente al cantón Bolívar.

Con el cantón Pimampiro:

- Al oriente limita con la cabecera cantonal Pimampiro.
- Al sur con la Parroquia Rural de Mariano Acosta.

Con el cantón Ibarra:

- Al occidente con la cabecera cantonal de Ibarra.

Las oficinas de la institución se encuentran ubicadas junto al parque central de la comunidad de Ambuquí que es la cabecera parroquial.

3.1.3 Principales actividades

El COOTAD en su artículo 67 menciona que a las Juntas Parroquiales Rurales dentro de las diferentes atribuciones les corresponde:

- Expedir acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria en las materias de competencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, conforme este Código.
- Aprobar el plan parroquial de desarrollo y el de ordenamiento territorial formulados participativamente con la acción del consejo parroquial de planificación y las instancias de participación, así como evaluar la ejecución;

- Aprobar u observar el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, que deberá guardar concordancia con el plan parroquial de desarrollo y con el de ordenamiento territorial;
- Aprobar, a pedido del presidente de la Junta Parroquial Rural, traspasos de partidas presupuestarias y reducciones de crédito, cuando las circunstancias lo ameriten;
- Autorizar la contratación de empréstitos destinados a financiar la ejecución de programas y proyectos previstos en el plan parroquial de desarrollo y de ordenamiento territorial, observando las disposiciones previstas en la Constitución y la Ley o proponer al Concejo Municipal proyectos de ordenanzas en beneficio de la población

3.1.4 Misión de la institución

Hacer del GAD Parroquial Rural de Ambuquí, una institución que fortalezca su legitimidad con todos los actores locales (comunidades) y públicos (otros GAD parroquiales, GAD cantonal, GAD provincial, entre otros) involucrados directamente en su gestión; diseñando y ejecutando, proyectos que garanticen el desarrollo socio económico de su población. (GAD Parroquial Rural de Ambuquí, 2020)

3.1.5 Visión de la institución

Ambuquí al 2023, propiciará el desarrollo socio económico de su población, a través de actividades fundamentales como el turismo y el desarrollo productivo; todo esto bajo un enfoque de sostenibilidad que gestione de manera responsable los recursos naturales de la Parroquia de cara a un desarrollo integral de las condiciones de vida de sus habitantes, transversalizando aspectos elementales como el mejoramiento de vialidad, conectividad y servicios básicos. (GAD Parroquial

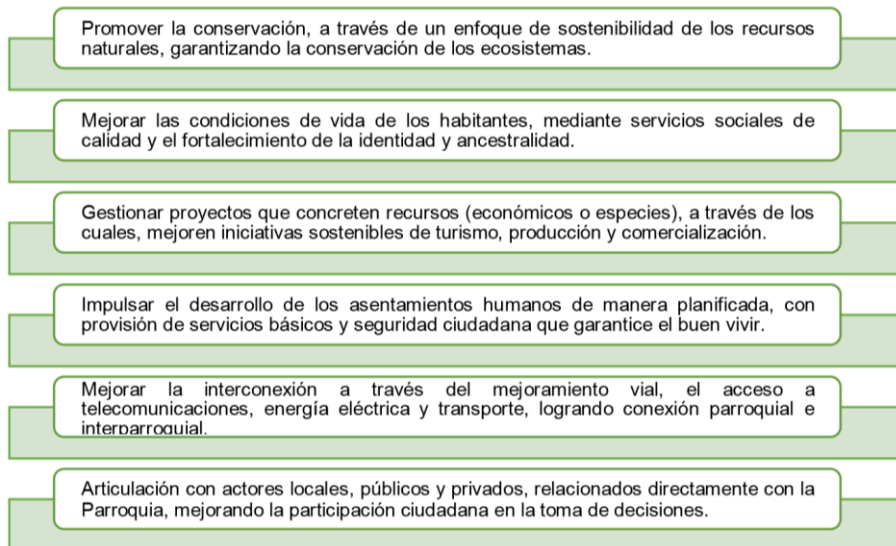
Rural de Ambuquí, 2020)

3.1.6 *Objetivos de la institución*

Los objetivos institucionales del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí se encuentran especificados en la figura 8.

Figura 4

Objetivos institucionales del GAD-PR de Ambuquí.



Nota: Tomado de GAD Parroquial Ambuquí, 2020

3.1.7 *Valores institucionales*

Esta organización está comprometida con los siguientes valores:

- **Respeto:** hace mención a la consideración y valoración especial hacia todos los pobladores de la parroquia reconociendo sus derechos y obligaciones así como también entre funcionarios.

- **Solidaridad:** mención especial al compromiso total involucrándose con las instituciones aledañas, proporcionando ayuda mutua y formando un frente común con responsabilidad con la sociedad.
- **Honestidad:** compromiso total con la parroquia buscando satisfacer las necesidades individuales y grupales de forma transparente y dando cumplimiento con los objetivos del GAD.
- **Pertenencia:** mención al compromiso total al servicio de la comunidad con sentido de pertenencia en busca del bien común colocando en primer lugar el beneficio de los pobladores.
- **Convivencia:** fomentar una adecuada convivencia permitiendo que las relaciones superen cualquier tipo de diferencias y se construyan de forma sólida sobre la base del respeto, reconocimiento mutuo y de la confianza en busca del bien común.
- **Liderazgo:** compromiso por parte de los miembros del GAD para liderar un grupo e influir, organizar y llevar a cabo las acciones necesarias para cumplir con sus metas en busca de mejorar las condiciones de vida de los pobladores.
- **Compromiso con la población:** todos los integrantes del GAD tienen compromiso total con el bienestar de los pobladores especialmente con los más vulnerables buscando siempre mejorar las condiciones de vida.
- **Participación:** todos los integrantes del GAD comprometidos con el cambio siendo partícipes de los procesos necesarios para la adecuada toma de decisiones y ejecución de proyectos.

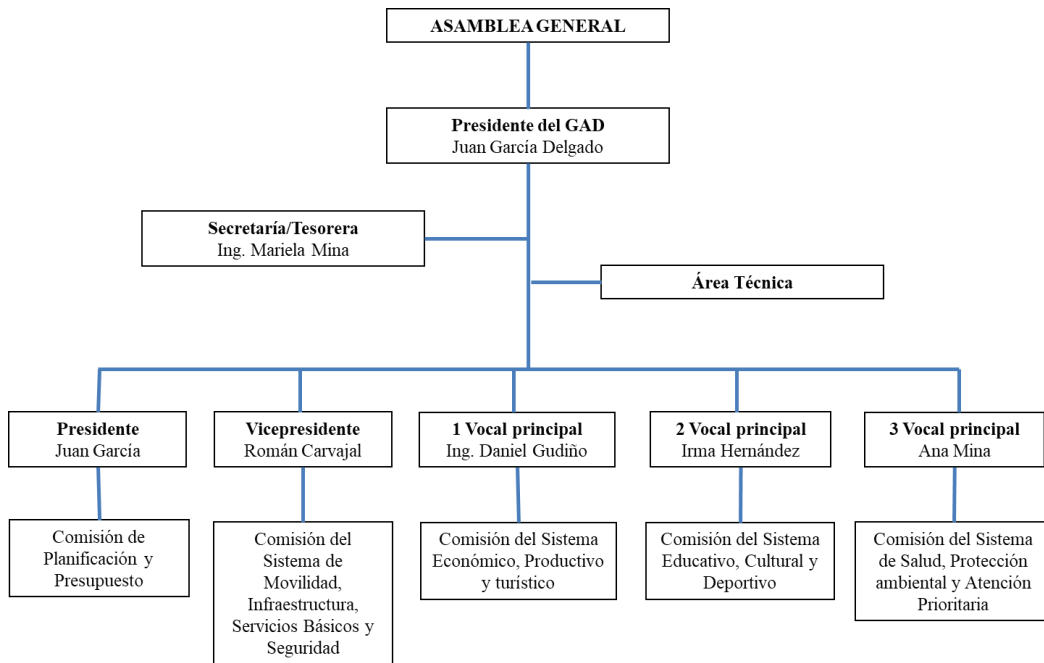
- **Trabajo en equipo:** trabajo de forma conjunta entre funcionarios, pobladores y demás autoridades con el objetivo en común de brindar soluciones a los inconvenientes que puedan presentarse.

3.1.8 Estructura organizacional

La estructura organizacional de la institución se detalla en la siguiente figura.

Figura 5

Estructura organizacional del GAD-PR de Ambuquí.



Nota: Tomado de GAD Parroquial Ambuquí, 2020.

3.2 ANÁLISIS INTERNO

3.2.1 Factor de la Planificación

La actual administración del GAD Parroquial Rural de Ambuquí pone en marcha su

planificación vinculada en base a lo establecido en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2019-2023 por medio del cual ejecuta sus estrategias para la gestión y administración.

A su vez cuentan con el Plan Operativo Anual (POA) que es aquel documento que sirve como guía y en el que se encuentra plasmado la gestión de las actividades y del uso adecuado de los recursos que dispone la institución en determinado año fiscal.

3.2.2 Factor Talento Humano

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí cuenta una estructura organizacional bien definida, colocándose como máxima figura el presidente Juan Fernando García. Esta estructura organizacional a sido presentada anteriormente en el apartado de la caracterización de la institución.

Para el cumplimiento de las demás actividades dentro de la institución se cuenta con personal calificado en el denominado como nivel operativo para las áreas respectivas. Personal para desempeñar funciones como asistente contable, técnico de proyectos, comunicación social, técnicos de atención a grupos prioritarios, operador e incluso personal para el mantenimiento de áreas verdes.

Dentro de la investigación se determinó que la institución no cuenta con un manual de procedimientos, herramienta muy útil para el adecuado desempeño de los trabajadores la cual permitiría elevar su rendimiento, motivo por el cual cada comisión ejecuta sus actividades de forma empírica y de acuerdo a las necesidades presentadas.

3.2.3 Factor Servicios

El COOTAD en su artículo 67 establece los principales servicios que les corresponden a las juntas parroquiales rurales y entre los cuales tenemos la de expedir acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria, aprobación del plan parroquial de desarrollo y ordenamiento territorial, aprobación u observancia del presupuesto destinado para la parroquia, autorización de la contratación de empréstitos para la financiación de programas y proyectos, autorización para la suscripción de convenios y contratos, conformación de comisiones permanentes y especiales que sean necesarias, entre muchos servicios más en disposición y beneficio de la parroquia.

3.2.4 Factor Infraestructura

Dentro de la institución cuentan con equipos informáticos como laptops del modelo HP, Dell, Toshiba, una impresora EPSON, una cámara, un reloj Biotrack. Además cuentan con equipo de sonido (parlantes, consola Yamaha, bajos beta3) y para el mantenimiento de las vías una pala y dos camionetas.

Esta institución cuenta únicamente con una oficina la cual se encuentra ubicada en la cabecera parroquial, la comunidad de Ambuquí frente al parque central. Esto en cuanto a la información que la institución ha proporcionado en vista a que cuentan con mayor infraestructura, pero no se ha proporcionado la información por temas confidenciales.

3.2.5 Factor Económico

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí, para la realización de la gestión pública recibe los recursos financieros como se encuentra establecido en el COOTAD en su artículo 171, el cual señala los siguientes:

- Ingresos propios de la gestión.
- Transferencias del presupuesto General del Estado.
- Otro tipo de transferencias, legados o donaciones.
- Participación en las rentas de la explotación o industrialización de recursos naturales no renovables.
- Recursos provenientes de financiamiento.

3.3 ANÁLISIS EXTERNO

3.3.1 Factor Político

En el apartado político los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales se rigen bajo la normativa legal vigente que es la Constitución de la República de Ecuador y el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD), en estas normativas se encuentran establecidos temas referentes a los derechos, las obligaciones, funciones y competencias para dichas instituciones. Además de estas normativas también su accionar debe estar enlazado con los objetivos establecidos en el Plan Nacional del Buen vivir.

Aquí hay un factor muy importante que afecta y genera discontinuidad de los programas y proyectos en beneficio de las parroquias y es la inestabilidad política y los cambios en las políticas de gobierno genera cierta inconformidad en los pobladores de las diferentes comunidades de la parroquia.

Otro factor que se ha evidenciado es la falta de cooperación entre los miembros de la institución, esto debido a roces políticos debido a la conformación de diferentes partidos políticos. Esto ha generado división y un ambiente laboral inadecuado e incapaz de permitir un adecuado

desempeño para los funcionarios y demás trabajadores.

3.3.2 Factor Económico

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales reciben su presupuesto de forma anual por parte de diferentes fuentes y va destinado para programas y proyectos planificados para su ejecución. Sin embargo este presupuesto designado es limitado y puede verse afectado por diferentes aspectos como lo acontecido en el año 2020 a raíz de la pandemia, aspectos relacionados con la inflación, el endeudamiento del país, daños al medio ambiente, la devaluación, entre otros.

Resultados expuestos por parte del Banco Central del Ecuador (BCE), muestran que la economía ecuatoriana se desaceleró al crecer 1,7% en el segundo trimestre de 2022 respecto al mismo período de 2021, y 0,1% con relación al trimestre anterior.

3.3.3 Factor Social

La parroquia de Ambuquí está conformada por pobladores de diferentes grupos étnicos donde el más representativo es el afroecuatoriano contemplando a la población afroecuatoriana, negra y mulata, por otro lado, población mestiza, indígena y montubia en poca cantidad.

Para su gestión la institución brinda igualdad de condiciones sin discriminación alguna, permitiendo aportar criterios, opiniones y trabajo conjunto. Es de gran importancia la participación ciudadana de todos los pobladores de la parroquia de Ambuquí y su participación en las actividades con la finalidad de evitar el desconocimiento con las planificaciones

Cabe destacar que existen convenios interinstitucionales en beneficio de la parroquia y que al contar con diferentes grupos étnicos, esta destaca en diferentes culturas, tradiciones, costumbres,

creencias y vestimentas.

3.3.4 Factor Tecnológico

En la actualidad, el desarrollo tecnológico va creciendo a pasos gigantes los cuales hacen parte de la vida cotidiana de las personas. Avances tecnológicos como equipos celulares, tabletas y smartphones, computadoras y laptops, la red de internet que está al alcance de todos a nivel mundial, el servicio de telefonía fija y todos estos avances que han permitido un crecimiento inimaginable.

La parroquia de Ambuquí cuenta con Infocentros a disposición de quien lo requiera garantizando el acceso libre y gratuito a las TIC'S buscando reducir los niveles de analfabetismo permitiendo sumergirse aún más en el mundo digital y de sus múltiples beneficios mejorando la calidad de vida y satisfaciendo las necesidades que requieran de uso de la tecnología.

3.3.5 Factor Ecológico

Para trabajar con el aspecto ecológico los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales hacen uso del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial que es aquel documento que define el modelo económico productivo y ambiental. Este documento enmarca todo lo necesario para la asignación y regulación del uso y ocupación del suelo de las parroquias.

3.4 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL EN GESTIÓN

3.4.1 Check List Basado en la norma ISO 9001:2015

El Check List o también denominado lista de verificación tiene como principal objetivo evaluar el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 e identificar el cumplimiento de ciertos

requisitos de esta.

Para su ejecución se procedió a completar esta lista y realizar su debida valoración en una escala de porcentajes de 0 a 100% y utilizando la tabla 2 como una escala de referencia para el análisis porcentual del cumplimiento de la institución.

Figura 6

Escala de referencia para valoración Check List.

VALORES DE CUMPLIMIENTO	
% De cumplimiento	Detalle
0%	No documentado / No existente
25%	Aplicado / No documentado
50%	Documentado / No aplicado
75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado
N/A	No aplica

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

A continuación, se presenta los resultados globales y el porcentaje de cumplimiento obtenidos una vez aplicado el Check List basado en la norma ISO 9001:2015 en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ambuquí.

Tabla 1

Porcentajes de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en la institución.

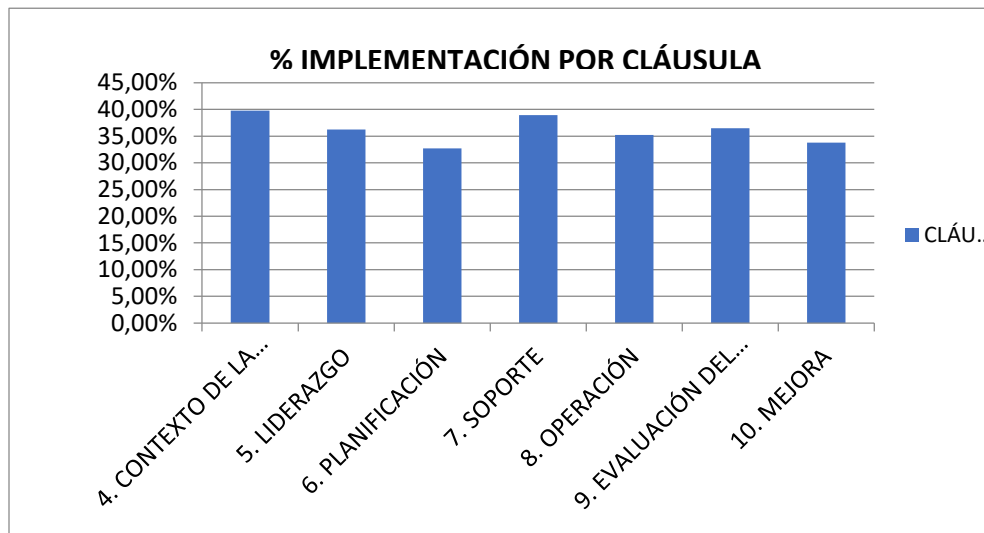
% IMPLEMENTACIÓN POR CLÁUSULA	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	39,77%
5. LIDERAZGO	36,21%
6. PLANIFICACIÓN	32,69%
7. SOPORTE	38,95%
8. OPERACIÓN	35,24%

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	36,49%
10. MEJORA	33,75%

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

Figura 7

Gráfica de porcentajes de cumplimiento de la norma en el GAD PR



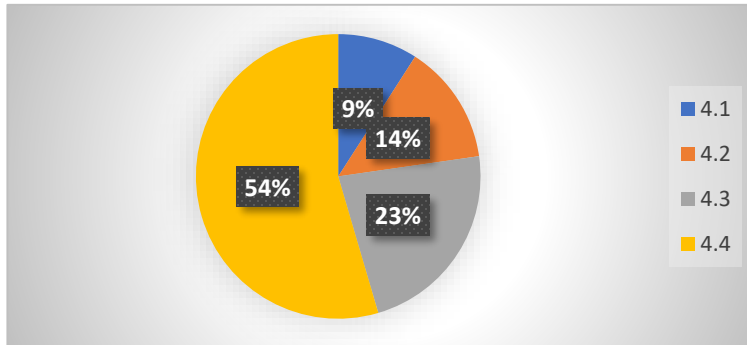
Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

El porcentaje global obtenido de todas las cláusulas es de un 36.02%. Claramente este es un porcentaje no aceptado ya que muestra que la institución no se encuentra dentro de los niveles aceptables. En el anexo 2 se puede visualizar el Check List completo sobre el análisis desarrollado en el GAD PR de Ambuquí.

➤ 4. Contexto de la organización

Figura 8

Porcentaje de cumplimiento por sección del capítulo 4.



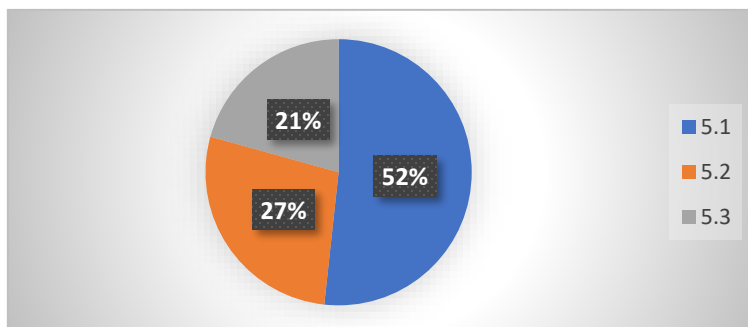
Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

En la norma ISO 9001:2015 el capítulo 4 tiene que ver con todo lo referente al contexto de la organización, en la figura 12 se puede visualizar el cumplimiento por cada sección de este capítulo y en su totalidad este cuenta con un porcentaje de cumplimiento del 39,77% esto en vista a que la institución no realiza un seguimiento a los aspectos internos y externos, no tiene definida su matriz de partes interesadas, la caracterización de sus procesos, entre otros aspectos que serán descritos en el plan de mejoras.

➤ 5. Liderazgo

Figura 9

Porcentaje de cumplimiento por sección del capítulo 5.



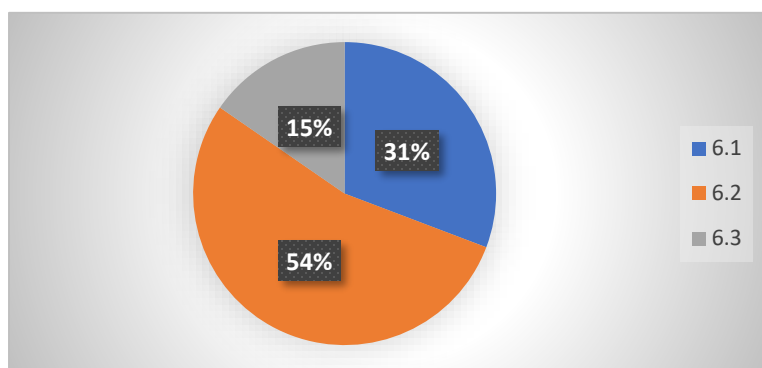
Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

El capítulo 5 hace mención a los aspectos referentes al liderazgo y en la figura 13 se puede observar el porcentaje de cumplimiento por cada sección. Aquí se tiene un porcentaje global del capítulo de un 36,21% de cumplimiento dentro de la institución. Esto debido a que es necesario establecer adecuadamente la política de calidad con sus respectivos objetivos; los roles y responsabilidades.

➤ 6. Planificación

Figura 10

Porcentaje de cumplimiento por sección del capítulo 6.



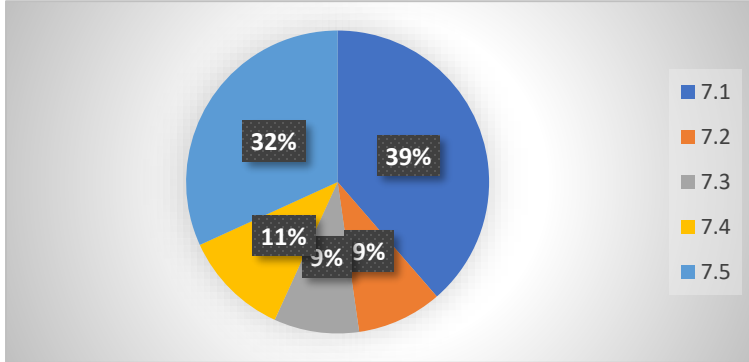
Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

El capítulo 6 menciona los aspectos referentes a la planificación y en la figura 14 se puede observar el porcentaje de cumplimiento por cada sección. Aquí se tiene un porcentaje global del capítulo de un 32,69% de cumplimiento dentro de la institución. Esto debido a la necesidad de planificar las acciones para abordar riesgos y oportunidades que permitan disminuir dichos riesgos además de planificar de forma adecuada los cambios que se abordarán en la institución.

➤ **7. Soporte**

Figura 11

Porcentaje de cumplimiento por sección del capítulo 7.



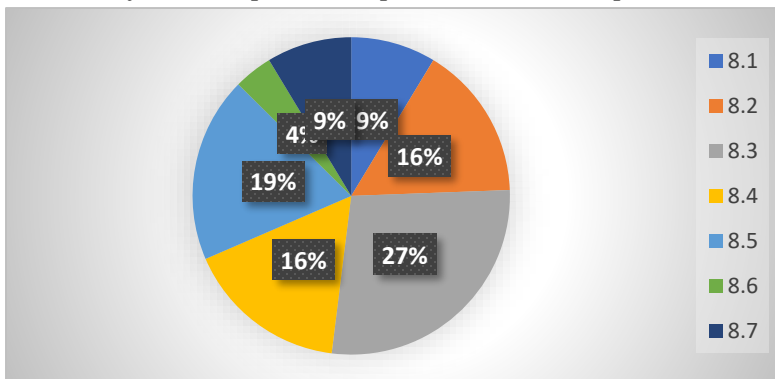
Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

El capítulo 7 menciona los aspectos referentes al soporte y en la figura 15 se puede observar el porcentaje de cumplimiento por cada sección. Aquí se tiene un porcentaje global del capítulo de un 38,95% de cumplimiento dentro de la institución. Para poder incrementar este porcentaje de cumplimiento se describen apartados en el plan de mejoras.

➤ **8. Operación**

Figura 12

Porcentaje de cumplimiento por sección del capítulo 8.



Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

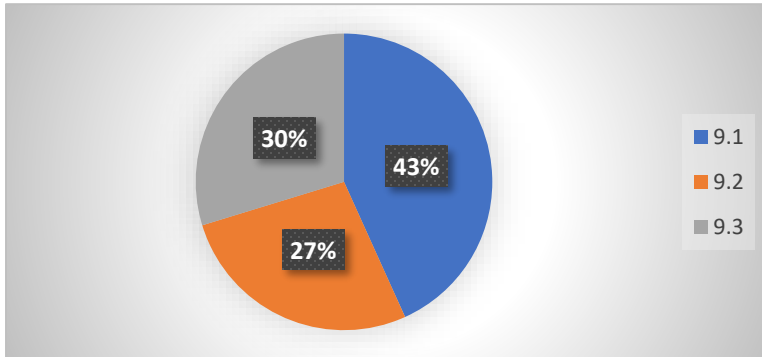
El capítulo 8 menciona los aspectos referentes a la operación y en la figura 16 se puede observar el porcentaje de cumplimiento por cada sección. Aquí se tiene un porcentaje global del

capítulo de un 35,24% de cumplimiento dentro de la institución. Para poder incrementar este porcentaje de cumplimiento se describen apartados en el plan de mejoras.

➤ 9. Evaluación del desempeño

Figura 13

Porcentaje de cumplimiento por sección del capítulo 9.



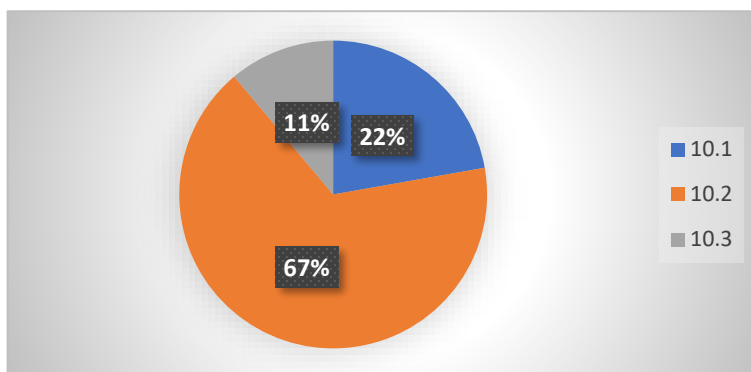
Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

El capítulo 9 menciona los aspectos referentes a la evaluación del desempeño y en la figura 17 se puede observar el porcentaje de cumplimiento por cada sección. Aquí se tiene un porcentaje global del capítulo de un 36,49% de cumplimiento dentro de la institución. Para poder incrementar este porcentaje de cumplimiento se describen apartados en el plan de mejoras.

➤ 10. Mejora

Figura 14

Porcentaje de cumplimiento por sección del capítulo 10.



Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

El capítulo 10 menciona los aspectos referentes a la mejora y en la figura 18 se puede observar el porcentaje de cumplimiento por cada sección. Aquí se tiene un porcentaje global del capítulo de un 33,75% de cumplimiento dentro de la institución. Para poder incrementar este porcentaje de cumplimiento se describen apartados en el plan de mejoras.

Una vez realizado el análisis de cada sección y capítulo de la norma se procede a realizar el plan de mejoras referente a cada requisito necesario que debe contener la empresa según la norma ISO 9001:2015.

3.4.2 PLAN DE MEJORAS

A continuación, se presenta el plan de mejoras especificando la documentación requerida por cada cláusula de norma ISO 9001:2015 la cual será necesaria para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.

Tabla 2

Documentación requerida por parte de la norma ISO 9001:2015

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA SEGÚN LA CLÁUSULA

CLÁUSULA DE LA NORMA ISO 9001:2015		ACCIONES POR REALIZAR
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Análisis y Estrategias FODA Análisis PESTEL Diagrama de valor agregado (PORTER) Matriz de riesgos y de partes interesadas Determinación del alcance del Sistema de Gestión Mapa de procesos Inventario de procesos y procedimientos Caracterización de procesos
5	LIDERAZGO	Establecimiento de la política de calidad Establecimiento de los objetivos de calidad

		Establecimiento de roles y responsabilidades
6	PLANIFICACIÓN	Plan de acción para abordar riesgos y oportunidades Planificación de los cambios
7	APOYO	Inventario del personal, cargo y funciones que desempeña Layout, oficinas Ambiente para la operación de los procesos Hojas de vida, perfiles de cargo Procedimiento para selección de personal, profesiogramas Matriz de comunicación interna y externa Manual de procedimientos Lista maestra documentos y registros
8	OPERACIÓN	Planificación y control operacional
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Fichas de indicadores KPI Programa de auditoría Plan de auditoría Formato de informe de auditoría Formato de no conformidades Formato de acciones correctivas o preventivas
10	MEJORA	Plan de mejora continua

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

CAPÍTULO IV

DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

El principal objetivo de diseñar el modelo de gestión por procesos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí es de proporcionar una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficiente y eficaz de la organización empleando los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

4.1 CLÁUSULA 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

En esta cláusula de la norma se trata sobre la necesidad de mantener información documentada sobre el estudio de las variables internas y externas que pueden afectar el comportamiento y el éxito en la consecución de los objetivos del SG.

4.1.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Para poder realizar el análisis interno y externo de la institución, es de vital importancia poder identificar todos los factores que están inmersos en la misma, todas aquellas situaciones que afectan el enfoque de los servicios que brinda la institución teniendo en cuenta los elementos y las actividades que influyen directa o indirectamente en su desarrollo.

Para determinar el análisis de los factores internos de forma clara se emplea la matriz FODA.

4.1.1.1 Matriz FODA

En esta matriz se identifica los factores exógenos como lo son las oportunidades y

amenazas y a su vez los factores endógenos como lo son las fortalezas y debilidades. En la figura 19, se visualiza el análisis FODA de la institución.

Figura 15

FODA del GAD PR de Ambuquí.

ANÁLISIS FODA				
AMBIENTE INTERNO	F	FORTALEZAS	D	DEBILIDADES
	F2	Esta institución se encuentra amparada en las leyes y la constitución del Ecuador.	D1	Gran desconocimiento sobre el manejo administrativo público y las actividades a desarrollar por cada integrante de la institución.
	F2	Sus recursos económicos provienen directamente del Estado y pueden obtener otros recursos por medio de la autogestión.	D2	Insuficiente cantidad de recursos económicos para un adecuado desarrollo en la comunidad.
	F3	Cuenta con una planificación estratégica la cual se basa en el plan de desarrollo y ordenamiento territorial (PDOT).	D3	Falta de capacitación para la ejecución o toma de decisiones, escasa cultura organizacional.
	F4	Es una entidad pública con autonomía política, administrativa y financiera.	D4	Intromisión política en la ejecución de acciones dentro de la institución.
AMBIENTE EXTERNO	O	OPORTUNIDADES	A	AMENAZAS
	O1	Con el apoyo de las diferentes comunidades conseguir un desarrollo sustentable.	A1	Mala administración pública y de los recursos económicos.
	O2	Aprovechamiento de políticas de descentralización que favorezcan la ejecución de proyectos.	A2	Crisis económica que afecte el apoyo del gobierno para la ejecución del plan de desarrollo y ordenamiento territorial (PDOT).

O3	Alternativas de comercialización o industrialización de productos, en busca de nichos de mercados.	A3	Falta de títulos de propiedad de los predios impidiendo incluirse en programas de incentivos para actividades productivas.
O4	Conseguir apoyo económico para las diferentes actividades productivas y culturales a través de convenios con instituciones públicas, privadas y organismos no gubernamentales (ONG).	A4	Injerencia política que afecte el apoyo la promoción de una mejor organización institucional.

Nota: Alencastro (2014) pág. 37. Elaborado por Israel Aveiga (2022).

4.1.1.2 Estrategias de la matriz FODA

Para poder determinar un análisis válido de los factores internos y externos de la matriz FODA del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí, se generan estrategias que parten de la combinación entre:

- Fortalezas y Oportunidades naciendo de estas las estrategias ofensivas (FO)
- Fortalezas y Amenazas naciendo de estas las estrategias defensivas (FA)
- Debilidades y Oportunidades naciendo de estas las estrategias de reorientación (DO)
- Debilidades y Amenazas naciendo de estas las estrategias de supervivencias (DA).

Figura 16

Estrategias de la matriz FODA

FACTORES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Con el apoyo de las diferentes comunidades conseguir un desarrollo sustentable. 2. Aprovechamiento de políticas de descentralización que favorezcan la ejecución de proyectos. 3. Alternativas de comercialización o industrialización de productos, en busca de nichos de mercados. 4. Conseguir apoyo económico para las diferentes actividades productivas y culturales a través de convenios con instituciones públicas, privadas y organismos no gubernamentales (ONG). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mala administración pública y de los recursos económicos. 2. Crisis económica que afecte el apoyo del gobierno para la ejecución del plan de desarrollo y ordenamiento territorial (PDOT). 3. Falta de títulos de propiedad de los predios impidiendo incluirse en programas de incentivos para actividades productivas. 4. Injerencia política que afecte el apoyo la promoción de una mejor organización institucional.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS OFENSIVAS (FO)	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (FA)
<p>1. Esta institución se encuentra amparada en las leyes y la constitución del Ecuador.</p> <p>2. Sus recursos económicos provienen directamente del Estado y pueden obtener otros recursos por medio de la autogestión.</p> <p>3. Cuenta con una planificación estratégica la cual se basa en el plan de desarrollo y ordenamiento territorial (PDOT) y el Plan Operativo Anual.</p> <p>4 Es una entidad pública con autonomía política, administrativa y financiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orientar a la institución a la mejora continua en base a un direccionamiento estratégico acorde al contexto de la organización. - Fortalecer lazos institucionales y buscar nuevas alternativas de comercialización para las actividades productivas y culturales. - Realizar convenios en busca de nuevas fuentes económicas con entidades públicas y privadas que financien los programas y proyectos. - Aprovechar las políticas de descentralización para la ejecución de nuevos proyectos y su respectivo financiamiento a través de la autogestión eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Promover una adecuada gestión de los recursos económicos en base a los reglamentos y estatutos para la ejecución de proyectos. - Actualizar el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) en base a las necesidades de la parroquia con proyectos y actividades que fortalezcan la gestión de relaciones. - Reforzar alianzas con entidades financieras públicas y privadas a lo largo del tiempo y de esta forma poder contar con su disponibilidad hacia cubrir las necesidades que puedan presentarse.

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN (DO)	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA (DA)
<p>1. Gran desconocimiento sobre el manejo administrativo público y las actividades a desarrollar por cada integrante de la institución.</p> <p>2. Insuficiente cantidad de recursos económicos para un adecuado desarrollo en la comunidad.</p> <p>3. Falta de capacitación para la ejecución o toma de decisiones, escasa cultura organizacional.</p> <p>4. Intromisión política en la ejecución de acciones dentro de la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar un programa de capacitación para poder actualizar los conocimientos en materia de las normas, leyes, reglamentos y procedimientos dentro de la gestión pública. - Diseñar un Sistema de Gestión por Procesos que permita estandarizar los procesos de la institución orientándola a la mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> - Promover una gestión de recursos objetiva para cubrir los programas y proyectos que requieran con el fin de aprovechar al máximo los recursos. - Diseñar un programa de capacitación acerca del Sistema de Gestión por Procesos para todas las partes interesadas de la institución. - Desarrollar actividades culturales, productivas y deportivas que aporten a la gestión económica de los pobladores y permita mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la parroquia.

Nota: Alencastro (2014) pág. 38. Elaborado por Israel Aveiga (2022).

Se emplea el análisis de PESTEL para identificar de forma clara los factores externos que están inmersos en la institución a los cuales se enfrenta.

4.1.1.3 Análisis PESTEL

4.1.1.3.1 Factor político

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano y están regulados por la Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). (Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo, 2022, p. 1)

Los GAD son instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales están integrados por los vocales de las diferentes comisiones los cuales son elegidos por votación popular, de esta elección la persona que obtenga mayor número de votos lo presidirá proclamándose como presidente mientras que el segundo con mayor número de votos será designado como vicepresidente.

Estas instituciones pueden estar conformadas por miembros de diferentes partidos políticos, estos miembros representarían las diferentes comisiones lo cual podría representar diferentes riesgos e inestabilidad en el ambiente laboral en caso de no existir entendimiento entre dichos miembros.

4.1.1.3.2 Factor económico

El GAD PR de Ambuquí es una institución que se encarga de administrar el presupuesto participativo de la parroquia el cual es proporcionado por parte del Estado, la Prefectura de Imbabura y el Municipio de Ibarra.

El presupuesto proporcionado por el municipio y la prefectura va destinado para la realización de obras y para el campo de la productividad y desarrollo. Una parte del presupuesto proporcionado por el municipio denominado presupuesto de participación ciudadana destinada para los grupos de atención prioritaria como lo son adultos mayores, niños, niñas, adolescentes y mujeres embarazadas.

Dentro del factor económico podrían presentarse diferentes riesgos como la limitada asignación presupuestaria debido a la falta de recursos del estado para con estas instituciones, a una alta inflación o factores externos que puedan afectar como la aparición de enfermedades que originen inestabilidad y un claro ejemplo de esto fue el surgimiento del covid 19 lo cual ocasionó una pandemia.

4.1.1.3.3 Factor social

La parroquia de Ambuquí está conformada por pobladores de diferentes grupos étnicos donde el más representativo es el afroecuatoriano contemplando a la población afroecuatoriana, negra y mulata, por otro lado, población mestiza, indígena y montubia en poca cantidad. Al contar con pobladores de diferentes grupos étnicos, la parroquia destaca en diferentes culturas, tradiciones, costumbres, creencias y vestimentas.

Dentro de las diferentes funciones que debe desempeñar el GAD Parroquial Rural

establecidas en el artículo 64 del COOTAD están las de promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial, vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos, fomentar la inversión y el desarrollo económico, prestar los servicios públicos que les sean expresamente delegados, entre otras.

Y los principales beneficiarios de estas funciones están las diferentes comunidades de la parroquia con sus pobladores desde la parte alta hasta las comunidades de la parte baja. A su vez estos grupos étnicos no están siendo considerados por parte del Estado esto en vista al bajo nivel de educación y a la discriminación por sus creencias y vestimentas.

4.1.1.3.4 Factor tecnológico

La institución consta con diferentes aparatos tecnológicos como lo son computadoras de escritorio y portátiles, impresoras, cámaras, equipos de amplificación y sonido.

A su vez cuenta con vehículos como camionetas y motos las cuales están a disposición de los funcionarios y dependiendo el motivo también para los pobladores de la parroquia, también cuenta con una pala mixta para trabajos de limpieza y excavación.

4.1.1.3.5 Factor ecológico

Según (Terán Portelles & Cuamacás Paspuel, 2012), toda la Parroquia tiene una muy alta amenaza sísmica; la zona baja es propensa a inundaciones y crecidas del río, así como en épocas de sequía; mientras que, la zona alta tiene la probabilidad de heladas y una alta susceptibilidad a deslizamientos. Estas condiciones naturales hacen que la parroquia de Ambuquí sea potencialmente muy susceptible a amenazas naturales y que debido a condiciones sociales y culturales es altamente vulnerable.

Por lo que es importante que la población tenga clara la noción de las amenazas naturales del territorio en el que habita, a fin de que, se tomen las medidas preventivas para minimizar sus efectos. El desconocimiento del riesgo nos hace altamente vulnerables, pues, el mayor riesgo es el desconocimiento de las amenazas que afectarían a la población e infraestructura del territorio. (PDOT AMBUQUI 2019-2023 VF-COVID.pdf, s. f., p. 51)

4.1.1.3.6 Factor legal

Según (PDOT AMBUQUI 2019-2023 VF-COVID.pdf, s. f.) Todos los Gobiernos Autónomos Descentralizados provinciales, cantonales y parroquiales se rigen en base al derecho público, en este derecho se encuentran establecidas sus competencias en diferentes cuerpos normativos. A continuación, se citan las principales leyes y competencias para el ejercicio de actividades:

Figura 17

Normativa Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Cuerpo Normativo	Artículo	Descripción
Constitución de la República del Ecuador	Art. 241	La planificación garantizará el ordenamiento territorial y será obligatoria en todos los gobiernos autónomos descentralizados.
	Art. 275	El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del sumak kawsay.

Constitución de la República del Ecuador	Art. 278	<p>Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles. - Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.
	Art. 279	<p>El sistema nacional descentralizado de planificación participativa organizará la planificación para el desarrollo. El sistema se conformará por un Consejo Nacional de Planificación, que integrará a los distintos niveles de gobierno, con participación ciudadana, y tendrá una secretaría técnica, que lo coordinará. Este consejo tendrá por objetivo dictar los lineamientos y las políticas que orienten al sistema y aprobar el Plan Nacional de Desarrollo, y será presidido por la presidenta o presidente de la República.</p> <p>Los consejos de planificación en los gobiernos autónomos descentralizados estarán presididos por sus máximos representantes e integrados de acuerdo con la ley. Los consejos ciudadanos serán instancias de deliberación y generación de lineamientos y consensos estratégicos de largo plazo, que orientarán el desarrollo nacional.</p>
Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización	Art. 116	<p>Facultades. - Las facultades son atribuciones para el ejercicio de una competencia por parte de un nivel de gobierno. Son facultades la rectoría, la planificación, la regulación, el control y la gestión, y son establecidas por la Constitución o la ley. Su ejercicio, a excepción de la rectoría, puede ser concurrente.</p>
	Art. 295	<p>Planificación del desarrollo. - Los gobiernos autónomos descentralizados, con la participación protagónica de la ciudadanía, planificarán estratégicamente su desarrollo con visión de largo plazo considerando las particularidades de su jurisdicción, que además permitan ordenar la localización de las acciones públicas en función de las cualidades territoriales.</p>

<p>Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización</p>	<p>Art. 299</p>	<p>Obligación de coordinación. - El gobierno central y los gobiernos autónomos descentralizados están obligados a coordinar la elaboración, los contenidos y la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo y los planes de los distintos niveles territoriales, como partes del sistema nacional descentralizado de planificación participativa.</p> <p>La ley y la normativa que adopte cada órgano legislativo de los gobiernos autónomos descentralizados establecerá las disposiciones que garanticen la coordinación interinstitucional de los planes de desarrollo.</p>
<p>Código orgánico de planificación y finanzas públicas</p>	<p>Art. 42</p>	<p>Contenidos mínimos de los planes de desarrollo. - En concordancia con las disposiciones del Código de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD), los planes de desarrollo de los gobiernos autónomos descentralizados deberán contener, al menos diagnóstico, propuesta y modelo de gestión.</p>

Nota: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Ambuquí 2019-2023, por Equipo

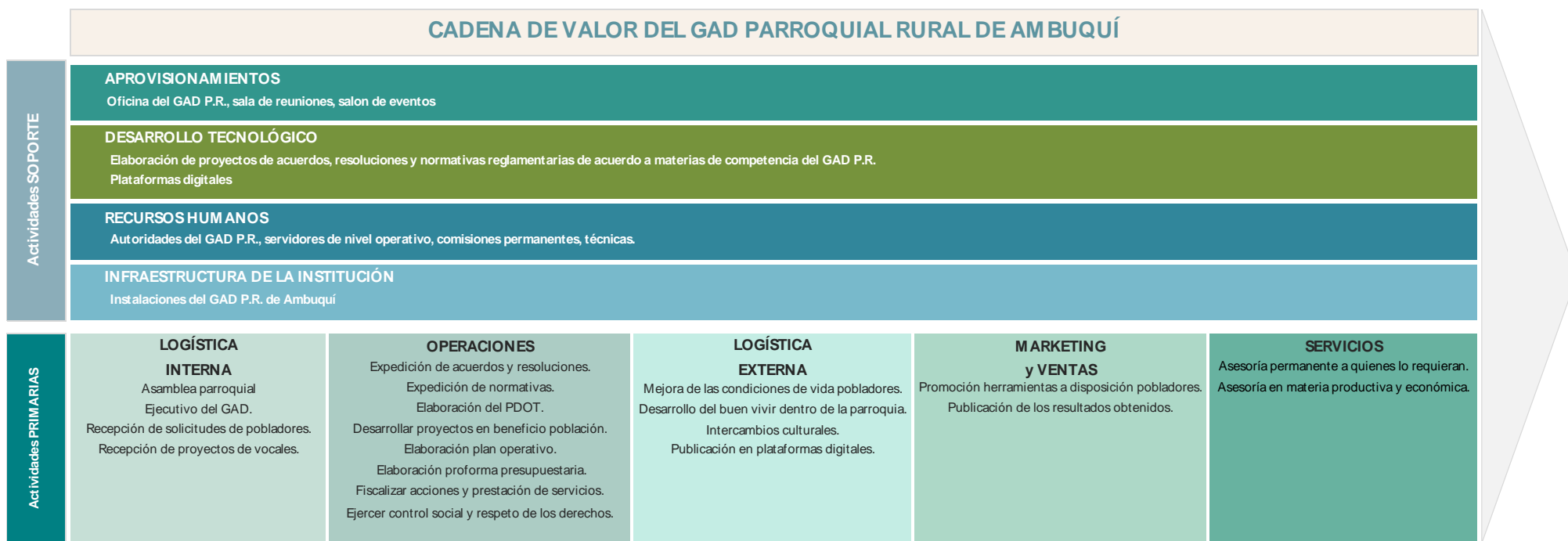
Consultor, 2020.

4.1.1.4 Diagrama de valor agregado

Por medio de la cadena de valor la cual fue propuesta por Porter se identifica de forma clara aquellas actividades primarias que son controlables en la institución además también de aquellas actividades no controlables, todas estas con gran importancia en busca de obtener una ventaja competitiva. A continuación, se muestra la cadena de valor del GAD P.R. de Ambuquí.

Figura 18

Cadena de valor del GAD P.R. de Ambuquí.



Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

4.1.1.5 Matriz de riesgos

La matriz de riesgos como su nombre lo indica es una matriz que nos permite evaluar la probabilidad y gravedad del riesgo al cual se encuentra expuesto una organización, esta nos permite identificarlo desde la raíz de sus procesos y así identificar sea este con una evaluación media, alta y muy alta en la cual se debería centrar para disminuirla por el bien de la organización.

En el anexo 2 se presenta la matriz de riesgos identificados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.

4.1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Cumplir con esta sección es parte fundamental dentro del diseño de gestión ya que la norma establece que esta debe determinar las partes interesadas ya que son pertinentes al sistema de gestión y a su vez debe determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas.

4.1.2.1 Matriz de partes interesadas

Para lo cual se estableció una matriz de partes interesadas con sus respectivas necesidades y expectativas las cuales se puede visualizar en la tabla 3.

Tabla 3

Matriz de partes interesadas.

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	RELACIÓN CON EL SISTEMA DE GESTIÓN	ACCIONES	RESPONSABLE CON EL COMPROMISO
CLIENTES (comunidad)	<p>NECESIDADES: Servicios. Cumplimiento de requerimientos.</p> <p>EXPECTATIVAS: Buena atención por parte de los funcionarios.</p>	<p>Operación. Mejora.</p>	<p>Recibir servicios de calidad con calidez a la ciudadanía. Cumplimiento de los requerimientos solicitados de forma oportuna. Fiabilidad.</p>	<p>Coordinador.</p>
EMPLEADOS	<p>NECESIDADES: Capacitación. Estabilidad laboral y respeto de sus derechos como trabajadores. Remuneraciones dignas y puntuales.</p> <p>EXPECTATIVAS: Buen trato en la organización. Cultura organizacional.</p>	<p>Operación. Planificación. Mejora.</p>	<p>Programas de capacitaciones constantes. Organización de salarios acorde al nivel profesional. Gestión adecuada de los recursos.</p>	<p>Coordinador.</p>
GOBIERNO	<p>NECESIDADES: Cumplimiento de las normativas legales, leyes, reglamentos, estatutos.</p> <p>EXPECTATIVAS: Desarrollo continuo de la institución.</p>	<p>Operación. Mejora.</p>	<p>Ser una organización eficiente respetando las normativas legales vigentes.</p>	<p>Coordinador.</p>
SOCIEDAD	<p>NECESIDADES: Desarrollo de la parroquia por el bien común.</p> <p>EXPECTATIVAS: Avance en temas de la salud, educación, recreación.</p>	<p>Planificación. Mejora.</p>	<p>Creación y puesta en marcha de programas de emprendimiento. Fomentar el desarrollo de campañas de salud, ferias inclusivas, entre otros.</p>	<p>Coordinador.</p>

<p>PROVEEDORES</p>	<p>NECESIDADES: Requisitos en pedidos bien establecidos. Plazos de entrega bien establecidos para cumplimiento. Pagos puntuales por sus entregas. EXPECTATIVAS: Beneficio mutuo en el medio.</p>	<p>Operación. Planificación. Mejora.</p>	<p>Listado de pedidos con sus especificaciones. Establecimiento de plazos acorde a los cronogramas. Cancelación total de pedidos al momento de recibirlos.</p>	<p>Coordinador.</p>
---------------------------	---	--	--	---------------------

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

4.1.3 Determinación del alcance del sistema de gestión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí busca a través de una adecuada administración, impulsa el desarrollo integral de las comunidades que lo integran para mejorar las condiciones de vida de sus habitantes.

Para ello acoge como alcance de gestión de calidad la ejecución de proyectos, programas y actividades orientados a los requisitos del diseño de la norma ISO 9001:2015 permitiéndose establecer un direccionamiento hacia la mejora continua de procesos; para que la institución ofrezca a la comunidad y su entorno, servicios de calidad y sean capaces de brindar soluciones creativas e innovadoras en un mundo de constantes cambios.

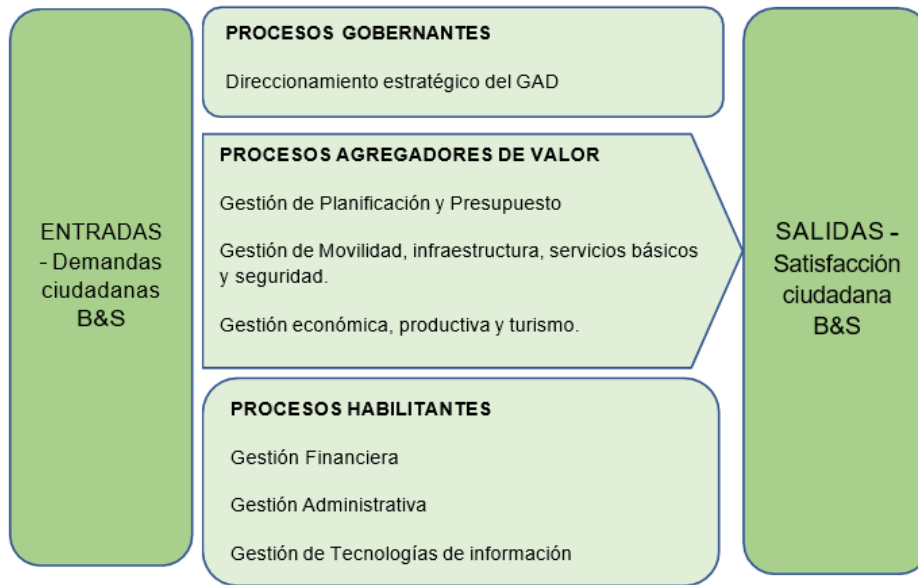
4.1.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.1.4.1 Mapa de procesos

Para la gestión eficiente de cualquier institución pública o privada es indispensable tener identificado claramente los procesos que intervienen dentro de su actuar diario, en este sentido se presenta a continuación una esquematización gráfica del mapa de procesos institucional, cabe mencionar y recalcar que la importancia de este instrumento de planificación y gestión derivan en el éxito o fracaso de la gestión del GADPR. (*PDOT AMBUQUI 2019-2023 VF-COVID.pdf*, s. f., p. 80)

Figura 19

Mapa de procesos institucional del GAD PR Ambuquí



Nota: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Ambuquí 2019-2023, por Equipo Consultor, 2020.

4.1.4.2 Inventario de procesos

Por medio del análisis del mapa de procesos se puede identificar los macroprocesos, los procesos y procedimientos dentro del GAD PR de Ambuquí. Todos estos datos son utilizados para su respectiva codificación.

En la siguiente tabla se puede visualizar el inventario de procesos conforme estos se han clasificado en su respectivo mapa de procesos.

Tabla 4

Inventario de los procesos

MACROPROCESO	COD	PROCESO	COD	ACTIVIDADES	COD
Gestión Estratégica: Procesos Gobernantes	G. E	Direccionamiento estratégico del GAD	G.E.1	Expedición de acuerdos, resoluciones y normativas en materia de competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural.	G.E.1.1
				Revisión y aprobación del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.	G.E.1.2
				Asignación presupuestaria y autorización para la contratación de empréstitos para la ejecución de obras.	G.E.1.3
				Fiscalizar la gestión del presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural.	G.E.1.4
Gestión Operativa: Procesos agregadores de valor	G. O	Gestión de planificación y presupuesto.	G.O.1	Representación legal y judicial del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural.	G.O.1.1
				Convocar y presidir con voz y voto las sesiones de la junta parroquial, proponiendo y debatiendo lo presentado por las demás comisiones.	G.O.1.2
				Presentar proyectos de acuerdos, resoluciones y normativas reglamentaria de acuerdo con su respectiva competencia.	G.O.1.3
				Dirigir la elaboración del PDOT en concordancia con el plan cantonal y provincial.	G.O.1.4
				Delegar funciones y representaciones a los vocales sobre las tareas a realizarse y asignar los plazos correspondientes para su desarrollo y presentación de informes de resultados.	G.O.1.5
				Suscribir contratos, convenios e instrumentos de acuerdo con la ley en beneficio de la parroquia.	G.O.1.6
				En caso de emergencia requerir la cooperación de la Policía Nacional, Fuerzas Armadas o servicios de emergencias conforme a la ley.	G.O.1.7
				Aprobar bajo responsabilidad civil, administrativa y penal los traspasos de partidas presupuestarias.	G.O.1.8
				Conceder permisos y autorizaciones para el uso de espacios públicos y de las herramientas o instrumentos del GAD P.R.	G.O.1.9

		Gestión de movilidad, infraestructura, servicios básicos y seguridad.	G.O.2	Reemplazar al presidente en caso de ausencia temporal o mayor a 3 días.	G.O.2.1		
				Integración en la junta parroquial con voz y voto en cualquier situación que se presente.	G.O.2.2		
				Presentar proyectos de acuerdos y resoluciones relacionados en su área en beneficio de la parroquia.	G.O.2.3		
				Fiscalizar las acciones del presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.	G.O.2.4		
		Gestión económica, productiva y turismo.	G.O.3	Intervención con voz y voto en las deliberaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.	G.O.3.1		
				Presentar proyectos de acuerdos y resoluciones relacionados en su área en beneficio de la parroquia.	G.O.3.2		
				Fiscalizar las acciones del presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.	G.O.3.3		
		Gestión educativo, cultural y deportivo	G.O.4	Intervención con voz y voto en las deliberaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.	G.O.4.1		
				Presentar proyectos de acuerdos y resoluciones relacionados en su área en beneficio de la parroquia.	G.O.4.2		
				Fiscalizar las acciones del presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.	G.O.4.3		
		Gestión de salud, protección ambiental y atención prioritaria	G.O.5	Intervención con voz y voto en las deliberaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.	G.O.5.1		
				Presentar proyectos de acuerdos y resoluciones relacionados en su área en beneficio de la parroquia.	G.O.5.2		
				Fiscalizar las acciones del presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.	G.O.5.3		
		Gestión de Apoyo: Procesos Habilitantes	G. A	Gestión financiera.	G.A.1	Programar y controlar las actividades financieras de conformidad con las disposiciones legales, normas y reglamentos vigentes.	G.A.1.1
						Implantar esquemas de control financiero para las diferentes partidas presupuestarias.	G.A.1.2
Legalizar con su firma los comprobantes de pago y registrar las transferencias en el sistema de pago interbancario de todos los desembolsos.	G.A.1.3						

			Revisar la legibilidad de los informes contables y financieros.	G.A.1.4
			Efectuar las respectivas modificaciones al presupuesto aprobado.	G.A.1.5
			Encargarse de la respectiva cancelación oportuna de todas las obligaciones contraídas por el GAD P.R. de Ambuquí.	G.A.1.6
			Diseñar y cargar al portal de compras públicas el plan anual de contrataciones, así como todos los procesos de contratación necesarios en los que intervenga el GAD P.R.	G.A.1.7
	Gestión administrativa.	G.A.2	Proporcionar los recursos necesarios a las partes interesadas.	G.A.2.1
			Informar a tiempo por medio de escritos acerca de las novedades relacionadas con los bienes del GAD P.R.	G.A.2.2
			Controlar el uso adecuado de los bienes del GAD P.R.	G.A.2.3
			Supervisar la ejecución presupuestaria del GAD P.R.	G.A.2.4
			Elaborar programas de capacitación y desarrollo del personal.	G.A.2.5
			Implementar políticas de mejoras en la gestión de personal.	G.A.2.6
			Capacitar al personal que ingresa a la institución	G.A.2.7
	Gestión de tecnologías de información.	G.A.3	Publicar los avances y culminación de obras.	G.A.3.1
			Dar a conocer al público en general sobre las oportunidades laborales dentro de la institución.	G.A.3.2
Publicar la consecución de convenios y resoluciones en beneficio de la parroquia.			G.A.3.3	

Nota: Narcizo (2019). Elaborado por Israel Aveiga (2022).

4.1.4.3 Caracterización de los procesos

Para poder caracterizar se realizaron matrices identificando en el inventario de procesos cada uno de estos, en estos se detalla de forma clara la manera en que funcionan dando lugar desde donde estos parten, es decir, sus entradas hasta sus respectivas salidas que vienen a ser las transformaciones para dar el valor agregado.

La caracterización de los procesos se puede visualizar en el anexo 3.

4.2 CLÁUSULA 5. LIDERAZGO

El GAD Parroquial Rural de Ambuquí es una institución presidida por personas jurídicas de derecho público las cuales están encargadas de promover el desarrollo sustentable y garantizar la realización del buen vivir impulsando políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión dentro de su circunscripción territorial parroquial.

4.2.1 Política y objetivos de calidad

La norma ISO 9001:2015 en su apartado 5.2 de la cláusula 5 menciona que la organización debe establecer, implementar y mantener una política de calidad apropiada al contexto de la organización y que proporcione un marco de referencia con los objetivos de calidad en la cual debe incluir los respectivos compromisos de mejora continua.

Además, esta política debe mantenerse documentada y comunicada a todas las partes interesadas para lo cual sumado a lo antes mencionado se la debe ubicar en un sitio donde cualquier miembro o visitante de la organización pueda visualizarla. La política propuesta para el GAD P.R es la siguiente:

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí como institución pública busca mejorar las condiciones de vida de los pobladores de las diferentes comunidades de la parroquia proporcionando servicios de calidad en busca de su satisfacción. Para dar cumplimiento con esto la institución alinea su gestión con el compromiso de cumplir de forma eficiente sus objetivos de calidad apegándose a la reglamentación y las normativas que en ellos rigen desempeñándose conforme a los requisitos que se requiere y así prestar mejores servicios con responsabilidad social y ambiental gozando de autonomía política, administrativa y financiera. Además, la institución se compromete a proporcionar los recursos que sean necesarios para su establecimiento e implementación siempre orientados a la mejora continua de sus procesos buscando satisfacer a todas las partes interesadas.

La política propuesta, será documentada y difundida a todo el personal de la institución y las partes interesadas que se estimen oportunas. Así como también se colocará en un lugar de fácil acceso y visibilidad.

Objetivos de calidad

- Alinear todos los procesos de la institución con el Sistema de Gestión conforme los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para poder proporcionar un mejor servicio a las diferentes comunidades cumpliendo con los objetivos establecidos en la institución los cuales se enlazan con el desarrollo sustentable y el mejoramiento de las condiciones de vida de los pobladores.

- Mejorar el ambiente laboral dentro de la institución lo cual permita el desarrollo adecuado de cada trabajador y así proporcionar un mejor servicio a los pobladores de la parroquia lo cual se verá reflejado en una mayor satisfacción de las partes interesadas.
- Promover la participación y el mejoramiento continuo dentro de la institución comprometiéndose a cumplir con lo establecido en la política de calidad y en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

4.2.2 Roles y responsabilidades

Funciones de los miembros del GAD

- **Presidente del GAD Parroquial Rural de Ambuquí.**

El COOTAD en su artículo 70 menciona que dentro de las diferentes atribuciones del presidente de la junta parroquial rural le corresponde:

a) El ejercicio de la representación legal, y judicial del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural:

b) Ejercer la facultad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural;

c) Convocar y presidir con voz y voto las sesiones de la junta parroquial rural, para lo cual deberá proponer el orden del día de manera previa. El ejecutivo tendrá voto dirimente en caso de empate en las votaciones del órgano legislativo y de fiscalización;

d) Presentar a la junta parroquial proyectos de acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria, de acuerdo con las materias que son de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural

e) 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, interculturalidad y respeto a la diversidad, con la participación ciudadana y de otros actores del sector público y la sociedad; para lo cual presidirá las sesiones del consejo parroquial de planificación y promoverá la constitución de las instancias de participación ciudadana establecidas en la Constitución y la ley;

f) 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. La proforma del presupuesto institucional deberá someterla a consideración de la junta parroquial para su aprobación;

g) Decidir el modelo de gestión administrativa mediante el cual deben ejecutarse el plan parroquial rural de desarrollo y de ordenamiento territorial;

h) Expedir el orgánico funcional del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural;

i) Distribuir los asuntos que deban pasar a las comisiones del gobierno autónomo parroquial y señalar el plazo en que deben ser presentados los informes correspondientes;

j) Sugerir la conformación de comisiones ocasionales que se requieran para el funcionamiento del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural;

k) Designar a sus representantes institucionales en entidades, empresas u organismos colegiados donde tenga participación el gobierno parroquial rural; así como delegar atribuciones y deberes al vicepresidente o vicepresidenta, vocales de la junta y funcionarios dentro del ámbito

de sus competencias;

l) Suscribir contratos, convenios e instrumentos que comprometan al gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, de acuerdo con la ley. Los convenios de crédito o aquellos que comprometan el patrimonio institucional requerirán autorización de la junta parroquial rural;

m) 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;

n) Coordinar un plan de seguridad ciudadana, acorde con la realidad de cada parroquia rural y en armonía con el plan cantonal y nacional de seguridad ciudadana, articulando, para tal efecto, el gobierno parroquial rural, el gobierno central a través del organismo correspondiente, la ciudadanía y la Policía Nacional;

o) Designar a los funcionarios del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, mediante procesos de selección por méritos y oposición considerando criterios de interculturalidad y paridad de género; y removerlos siguiendo el debido proceso. Para el cargo de secretario y tesorero, la designación la realizará sin necesidad de dichos procesos de selección;

p) En caso de fuerza mayor, dictar y ejecutar medidas transitorias, sobre las que generalmente se requiere autorización de la junta parroquial, que tendrán un carácter emergente, sobre las que deberá informar a la asamblea y junta parroquial;

q) Delegar funciones y representaciones a los vocales de la junta parroquial rural;

r) 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, manteniendo la necesaria relación entre los programas subprogramas, para que dichos traspasos no afecten la ejecución de obras públicas ni la prestación de servicios públicos. El presidente o la presidenta deberá informar a la junta parroquial sobre dichos traspasos y las razones de los mismos;

s) Conceder permisos y autorizaciones para el uso eventual de espacios públicos, de acuerdo a las ordenanzas metropolitanas o municipales, y a las resoluciones que la junta parroquial rural dicte para el efecto;

t) Suscribir las actas de las sesiones de la junta parroquial rural;

u) Dirigir y supervisar las actividades del gobierno parroquial rural, coordinando y controlando el trabajo de los funcionarios del gobierno parroquial rural;

v) 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, así como de los planes y programas aprobadas por la junta parroquial, y los costos unitarios y totales que ello hubiera representado; y,

w) Las demás que prevea la ley.

➤ **Vocales del GAD Parroquial Rural de Ambuquí.**

El COOTAD en su artículo 68 menciona que dentro de las diferentes atribuciones de los vocales de la junta parroquial rural les corresponde:

a) Intervenir con voz y voto en las sesiones y deliberaciones de la junta parroquial rural;

b) La presentación de proyectos de acuerdos y resoluciones, en el ámbito de competencia del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural;

c) 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;

d) Fiscalizar las acciones del ejecutivo parroquial de acuerdo con este Código y la ley; y,

e) Cumplir aquellas funciones que le sean expresamente encomendadas por la junta parroquial rural.

➤ **Secretaria Tesorera del GAD Parroquial Rural de Ambuí.**

El COOTAD en su artículo 35 menciona que dentro de las diferentes atribuciones de la secretaria tesorera de la junta parroquial rural le corresponde:

a) Actuar como secretaria en las sesiones de la junta parroquial rural y de la Asamblea Parroquial a las que asistirá con voz informativa, pero sin voto;

b) Elaborar la convocatoria a sesión tanto de la junta parroquial rural como de la Asamblea Parroquial juntamente con el presidente;

c) Entregar la convocatoria a sesiones al menos con cuarenta y ocho horas de anticipación;

d) Llevar las actas de las sesiones de la junta parroquial rural y de la Asamblea Parroquial;

e) Conferir copias certificadas que sean legal y correctamente solicitadas de los documentos que reposen en los archivos de la junta parroquial rural, previa la autorización del presidente de la junta;

f) Difundir a través de los medios de comunicación locales y exhibir mediante carteles la convocatoria a Asamblea Parroquial en los lugares públicos, notorios y poblados de la junta parroquial, al menos con ocho días de anticipación;

g) Asumir con responsabilidad el correcto manejo del presupuesto y más recursos de la junta parroquial rural;

h) Mantener una cuenta corriente, aperturada a la orden de la junta parroquial rural, en cualquier institución bancaria del país, en la misma que se registrará su firma juntamente con el presidente de la junta;

i) Ser el responsable y custodio directo de todos los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la junta;

j) Será responsable de observar en todo egreso la correspondiente autorización previa del presidente de la junta en funciones;

k) Participar de las sesiones que fuese convocado, en el seno de la junta parroquial, a la que asistirá con voz informativa, pero sin voto; y,

l) Las demás que le señalen las leyes y reglamento

4.3 CLÁUSULA 6. PLANIFICACIÓN

4.3.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

La organización debe considerar todas las cuestiones encontradas en la cláusula 4 - contexto de la organización en sus apartados 4.1 y 4.2 para determinar los riesgos y a su vez debe

planificar las acciones a tomar después de ser identificados los riesgos para realizar su minimización.

4.3.1.1 Plan de acción para abordar riesgos

A continuación, se visualiza una tabla en la que se menciona los principales riesgos a los que está expuesta la institución y se menciona la acción a realizar para mitigar o disminuir su riesgo.

Tabla 5

Plan de acción para abordar riesgos.

RIESGOS IDENTIFICADOS EN LOS PROCESOS

Riesgo	Fuente	Acción por abordar
Deficiencia documental, errores en la gestión de archivos	Interna	Organizar adecuadamente la información dentro de la institución, utilizar carpetas y perchas separadoras. Codificación de documentos.
Nuevos reglamentos y necesidades de los pobladores	Externo	Puntualizar las nuevas necesidades de los pobladores y categorizar entre lo más primordial y mantenerse actualizado ante los nuevos reglamentos.
Insatisfacción de partes interesadas	Interno	Identificar fallas por las cuales no se ha cumplido las metas establecidas, realizar acciones correctivas en busca de mejorar los resultados
Medidas económicas	Externo	Reajustar el presupuesto destinado a los proyectos y necesidades, ajustarse a las nuevas medidas económicas y buscar empréstitos. Conseguir apoyo económico para las diferentes actividades productivas y culturales a través de convenios con instituciones públicas, privadas y organismos no gubernamentales (ONG).

Personal poco interesado y desmotivado	Interno	Revisar informes de desempeño del personal y analizar las causas, entrega de nuevos incentivos, fuentes de motivación o llamados de atención.
Indicadores con resultados deficientes	Interno	Análisis de indicadores y desarrollo de planes de mejora que permitan aumentar de forma positiva los resultados obtenidos. Aprovechamiento de políticas de descentralización que favorezcan la ejecución de proyectos.
Incumplimiento de actividades de planificación	Interno	Análisis de desempeño para su respectivo plan de mejoras que permita cumplir con las actividades planificadas. Con el apoyo de las diferentes comunidades conseguir un desarrollo sustentable.
Determinación incorrecta del alcance	Interno	Revisión de la corrupción del alcance, análisis minucioso previo a la puesta en marcha de los proyectos.
Comunicación incorrecta	Interno	Llamado de atención o multas a los encargados, mejorar los canales de comunicación dentro y fuera de la institución.
Incumplimiento del cronograma de proyectos	Interno	Análisis minucioso previo a la puesta en marcha de los proyectos.
Costes elevados y escasos recursos	Externo	Revisión minuciosa y análisis de proveedores en busca de mejores precios para la contratación, ajuste de proveedores con el presupuesto.
Inadecuada planificación sobre la gestión pertinente	Interno	Realizar una revisión minuciosa sobre la planificación, cronograma de cumplimiento, fechas plazo, recursos.
Cambios necesarios en la infraestructura	Interno	Realizar una revisión sobre toda la infraestructura para saber en qué condiciones se encuentra, a su vez contar con reservas o almacenamiento en bodega
Liquidez	Interno	Realizar una adecuada asignación presupuestaria en la que se distribuya conforme a la ley el presupuesto de la parroquia.
Inflación	Externo	Realizar una investigar periódica sobre la inflación manteniendo información actualizada.

Legal	Interno	Llevar registros y análisis adecuado de los movimientos económicos.
Personal con poca experiencia	Interno y externo	Realizar análisis sobre el perfil adecuado antes de la contratación del personal y mantenerlos capacitados de forma periódica.

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).


4.3.2 Planificación de los cambios

Para poder realizar cambios es necesario documentar por medio de un formato el cual detalle información importante acerca del cambio que se realizará, quien lo solicita, si este cambio es aceptado además de la información sobre los encargados que revisaron y aprobaron el respectivo cambio.

Toda esta información deberá estar documentada en dicho documento para lo cual se muestra su formato a continuación:

Figura 20

Formato planificación de cambios.

	SOLICITUD DE CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015		Planificación de los cambios
			GA-D04
			Página 1
Información del proceso			
Nombre del proceso:		Identificador de proceso:	
Líder del proceso:			
Sección 1. Solicitud del cambio			
Nombre del solicitante:	Fecha de solicitud:		Número de solicitudes:

Puesto del solicitante:			
Elemento que requiere ser cambiado:	Prioridad:		
Descripción del cambio:			
Estimación del costo y tiempo:			
Sección 2. Evaluación del cambio			
Evaluado por:	Trabajo requerido:		
Qué afecta:			
Impacto de costos, plazos, alcance, calidad y riesgos:			
Sección 3. Resolución del cambio			
Aceptado: Rechazado:	Aprobado por:	Firma:	Fecha:
Comentarios:			
Sección 4. Seguimiento de cambio:			
Fecha de terminación:	Completado por:	Firma:	Fecha:
Por medio de las firmas en este documento se da validez de este y de que el cambio se ha implementado, así como dado su seguimiento para verificar su eficacia.			
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

4.4 CLÁUSULA 7. APOYO

4.4.1 Recursos

4.4.1.1 Personas

Actualmente la institución posee una estructura organizacional bien definida, colocándose como máxima figura el presidente Juan Fernando García quien representa a la comisión de planificación y presupuesto y como secretaria/tesorera la Ing. Mariela Mina.

Como vicepresidente el señor Román Carvajal quien se encarga de la comisión del sistema de movilidad, infraestructura, servicios básicos y seguridad. Como primer vocal principal el Ing. Daniel Gudiño encargado de la comisión del sistema económico, productivo y turístico.

Como segundo vocal principal la abogada Irma Hernández encargada de la comisión del sistema educativo, cultural y deportivo. Finalmente, como tercer vocal principal la señora Ana Mina encargada de la comisión del sistema de salud, protección ambiental y atención prioritaria.

Nivel operativo

Para el cumplimiento de las diferentes actividades dentro de la institución se cuenta con personal calificado en las áreas respectivas los cuales se mencionarán a continuación:

Tabla 6

Nivel operativo del GAD-PR de Ambuquí.

TRABAJADOR	FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA
Somayra Anangono	Asistente contable
Leonardo Hernández	Comunicador social

Henry Méndez	Técnico de proyectos
Anita Simbaña, Alexandra Chala, Amanda Méndez	Técnicos de atención a grupos prioritarios
Jimmy Carcelén	Chofer
Darío Burbano	Operador
Cristian Cárdenas	Mantenimiento de áreas verdes

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022). Fuente: GAD PR Ambuquí.

4.4.1.2 Infraestructura

Para el desarrollo de sus actividades el presidente y los diferentes vocales cuentan con equipos informáticos como laptops del modelo HP, Dell Vostro 14, Dell G3, Toshiba Satellite, además con una impresora EPSON, una cámara que es usada por el comunicador social para temas de publicidad, un reloj Biotrack el cual es usado para marcar la asistencia de los trabajadores.

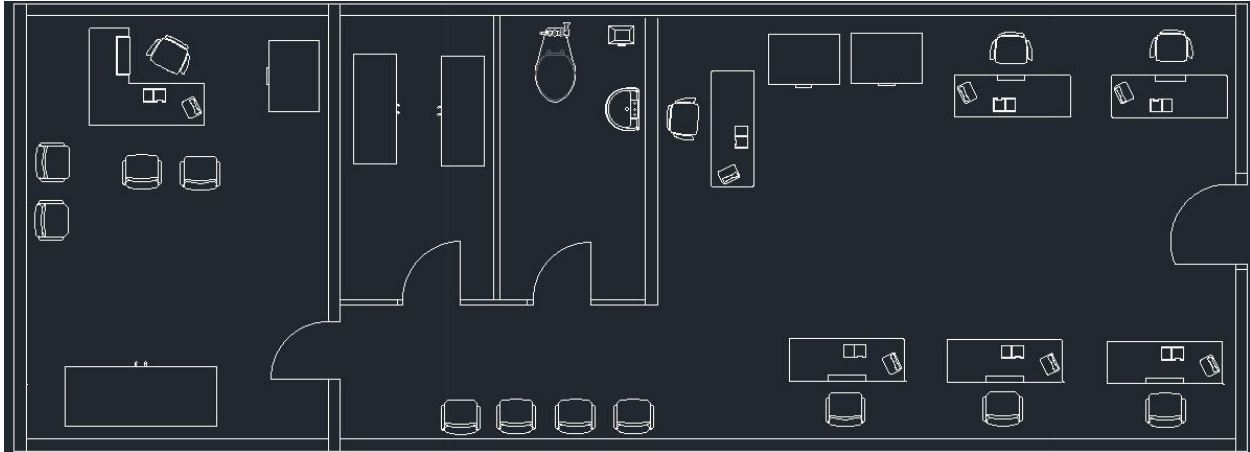
También para ayudar con las necesidades de los pobladores cuentan con equipo de sonido para eventos pequeños como lo son parlantes, una consola Yamaha, bajos beta3, además una pala para el mantenimiento de las vías y dos camionetas.

Esto en cuanto a la información que la institución ha proporcionado en vista a que cuentan con mayor infraestructura, pero no se ha proporcionado la información por temas confidenciales.

LAYOUT

Figura 21

Layout de la oficina del GAD P.R. de Ambuquí.



Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022). Fuente: GAD PR Ambuquí.

Esta institución cuenta únicamente con una oficina la cual se encuentra ubicada en la cabecera parroquial, la comunidad de Ambuquí frente al parque central.

4.4.1.3 Ambiente para la operación de los procesos

En la oficina del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural existe una pequeña división en dos partes entre la oficina del presidente y la zona principal donde se encuentran todos los demás funcionarios. Cruzando la entrada principal se encuentra a sus costados con la secretaria, los vocales y el comunicador, más adelante el baño junto a la bodega y en la parte final la oficina del presidente.

4.4.2 Competencia

4.4.2.1 Hojas de vida

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales están integrados por miembros elegidos democráticamente mediante el voto por los pobladores dentro de su circunscripción. Cabe mencionar que tanto presidente como vocales ingresan a formar parte del GAD Parroquial a través del voto por lo que no son contratados, es decir que, solo para el personal operativo se requiere sus hojas de vida.

Para la contratación se cuenta con profesiogramas y a continuación se muestra un modelo de estos con su respectiva descripción sobre que llenar en sus campos.

Tabla 7

Modelo de profesiograma del GAD P.R de Ambuquí.

Puesto de trabajo:	Determinar la responsabilidad del postulante. Ejemplo: responsable de calidad
Estudios superiores:	Determinar estudios universitarios o técnicos requeridos en la vacante.
Títulos:	Determinar el título requerido del postulante.
Experiencia:	Determinar el tiempo mínimo de trabajo en el área requerida.
Aptitudes:	Determinar las habilidades o capacidades requeridas como, por ejemplo: habilidad emocional o estrategia.
Actitudes:	Cumplir actividades, puntos que marcarán la diferencia.
Descripción del proceso que desempeña:	Especificar las actividades en relación con lo que va a desarrollar.
Tareas o funciones que desempeña:	Detallar las funciones que va a desempeñar.

Herramientas o maquinaria de trabajo:	Numerar los equipos necesarios para su desempeño.	
Exigencias funcionales:	Exigencias extras como por ejemplo manejo de inglés.	
Formación:	Detallar el número de horas necesarias de capacitación con entes externos a la institución.	
Horario de trabajo:	Detallar el horario de la jornada laboral para el postulante.	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

4.4.2.2 Procedimiento para selección personal

La selección del personal ante una posible contratación se ejecuta de la siguiente forma secuencial:

1. Preparación del proceso de reclutamiento.
2. Convocatoria.
3. Evaluación y selección (verificación de carpetas).
4. Entrevista.
5. Aprobación y contratación.

Como primer paso se evalúa la necesidad a la cual se busca satisfacer por medio de la contratación de o del personal. Se elabora el perfil profesional por medio del modelo de profesiograma detallado anteriormente. Luego de esto se realiza la convocatoria en las diferentes plataformas que maneja el GAD P.R de Ambuquí tales como Facebook y en su página web.

En la fase de convocatoria se detalla tanto el perfil como las fechas plazo para postulaciones. Una vez culminado la fecha límite se procede a la revisión minuciosa de las carpetas dando paso a los posibles ocupantes de la vacante y pasando dichas carpetas al presidente de la institución.

Después de evaluar las carpetas se procede a contactar con los posibles ocupantes de la vacante y citarlos a la entrevista con el presidente. Aquí el presidente de la institución es el encargado de evaluar la persona más idónea para ocupar el cargo y a posterior firmar el contrato respectivo.

4.4.3 Toma de conciencia

La institución está segura de la gran importancia que tienen todas las partes interesadas con las tareas establecidas previamente a cada miembro, para lo cual estas son expuestas y desarrolladas siempre partiendo de su compromiso con los objetivos de calidad y de la política en busca de un adecuado desarrollo.

4.4.4 Comunicación

La comunicación dentro de la institución se la realiza la mayoría de las veces de forma verbal en las oficinas y por medio de llamadas telefónicas o vía WhatsApp. No se realiza vía correos electrónicos. En caso de presentar alguna solicitud la hacen por medio de oficios dirigidos a la autoridad pertinente.

El GAD Parroquial Rural de Ambuquí pone a disposición de todo el personal que es parte de ella los objetivos de calidad y su política con el fin de que todos los procedimientos y sus actividades que se llevan a cabo sean desarrolladas conforme a lo que la institución requiere.

Para la comunicación interna cuentan con varios medios que son:

- Juntas de trabajo.
- Comunicación telefónica o de forma verbal.
- Oficios dirigidos.
- Red social WhatsApp.
- Página web

4.4.5 Información documentada

4.4.5.1 Manual de procedimientos

En esta sección de la norma se ha desarrollado el manual de procedimientos el cual para su estructura se ha considerado el mapa de procesos con el cual cuenta la institución. Este manual contiene de forma clara y precisa los pasos que se deben realizar sistematizando cada uno de los procesos.

El objetivo de elaborar este manual es el de proporcionar una herramienta que pueda ser usada como guía para los trabajadores y así ellos puedan ejecutar de mejor manera cada uno de sus procesos. El manual está compuesto por su respectiva portada, los objetivos del proceso y la descripción de las actividades.

Este se puede visualizar en el anexo 7.

4.4.5.2 Lista maestra de documentos y registros

La lista maestra de documentos y registros es un documento de vital importancia en vista

a que permite apoyar el control y la ejecución de los procesos dentro de la institución garantizando su disponibilidad y uso.

Tabla 8

Lista maestra de documentos y registros.

Código	Proceso	Procedimiento	Código	Documentos y registros	
GE-01	Direccionamiento estratégico	Elaboración del plan estratégico y ejecución	GE-D01	Plan de desarrollo estratégico del GAD Parroquial Rural de Ambuquí	
			GE-D02	Objetivos de calidad del GAD Parroquial Rural de Ambuquí documentados	
			GE-D03	Matriz de riesgos	
			GE-R01	Actas de reunión	
			GE-R02	Consulta Expertos	
		GE-D04	Informe de revisión y evaluación de desempeño		
		Revisión y evaluación de desempeño	Realización de proyectos	GE-R03	Formato de anteproyecto
				GE-R04	Registro de análisis de anteproyectos
				GE-R05	Carta de aceptación y confidencialidad
				GE-R06	Registro de avance del proyecto
GE-R07	Certificado de experiencia				
GO-01	Planificación y presupuesto	Aprobación presupuestaria	GO-D01	PDOT de la parroquia	
			GO-D02	Informe de aprobación de las partidas presupuestarias	
			GO-D03	Informes de representación legal y jurídica a la institución	
		GO-D04	Contratos, convenios, resoluciones		
		Firma de convenios y contratos	GO-R01	Actas de reunión	
			GO-R02	Actas de compromiso delegando comisiones	
Asignación de funciones					

		Revisión y evaluación de desempeño	GO-D05	Informe de revisión y evaluación de desempeño
GO-02	Movilidad, infraestructura, servicios básicos y seguridad.	Participación en reuniones de trabajo	GO-R01	Actas de reuniones
			GO-D01	Informes de asistencia y representación en reemplazo del presidente
		Realización de proyectos	GE-R03	Formato de anteproyecto
			GE-R04	Registro de análisis de anteproyectos
			GE-R05	Carta de aceptación
			GE-R06	Registro de avance del proyecto
Revisión y evaluación de desempeño	GO-D02	Informe de revisión y evaluación de desempeño		
GO-03	Económica, productiva y turismo	Participación en reuniones de trabajo	GO-R01	Actas de reuniones
			GO-D01	Informes de necesidades analizadas
		Realización de proyectos	GE-R03	Formato de anteproyecto
			GE-R04	Registro de análisis de anteproyectos
			GE-R05	Carta de aceptación
			GE-R06	Registro de avance del proyecto
Revisión y evaluación de desempeño	GO-D02	Informe de revisión y evaluación de desempeño		
GO-04	Educativo, cultural y deportivo	Participación en reuniones de trabajo	GO-R01	Actas de reuniones
			GO-D01	Informes de necesidades analizadas
		Realización de proyectos	GE-R03	Formato de anteproyecto
			GE-R04	Registro de análisis de anteproyectos
			GE-R05	Carta de aceptación
			GE-R06	Registro de avance del proyecto
Revisión y evaluación de desempeño	GO-D02	Informe de revisión y evaluación de desempeño		
GO-05	Salud,	Participación	GO-R01	Actas de reuniones

	protección ambiental y atención prioritaria	en reuniones de trabajo	GO-D01	Informes de necesidades analizadas
		Realización de proyectos	GE-R03	Formato de anteproyecto
			GE-R04	Registro de análisis de anteproyectos
			GE-R05	Carta de aceptación
			GE-R06	Registro de avance del proyecto
Revisión y evaluación de desempeño	GO-D02	Informe de revisión y evaluación de desempeño		
GA-01	Gestión financiera	Control financiero y ejecución	GA-R01	Actas de reuniones
			GA-D01	Informes de control financiero
			GA-D02	Ejecución presupuestaria
			GA-D03	Comprobante de egresos
		Revisión y evaluación de desempeño	GA-D04	Informe de revisión y evaluación de desempeño
		Selección de proveedores	GA-D05	Registro portal compras públicas
			GA-R02	Selección de proveedores
			GA-R03	Registro de datos de proveedores
GA-02	Gestión administrativa	Control de bienes	GA-R01	Informes de bienes y recursos de la institución
			GA-D01	Informes de uso de los bienes y recursos
		Revisión y evaluación de desempeño	GA-D02	Informe de revisión y evaluación de desempeño
			GA-D03	Recepción no conformidades
			GA-D04	Informe para la planificación de los cambios
		Procedimientos	GA-D05	Manual de procedimientos
			GA-D01	Entrevista
		Contratación	GA-D02	Informe de selección del personal
			GA-D03	Datos del trabajador
			GA-D04	Contratos
			GA-R01	Registro de cumplimiento de perfil del puesto
			GA-R02	Registro de Inducción al personal

		Capacitación	GA-D01	Plan de capacitación
			GA-D02	Informe de realización de la capacitación (documentación necesaria como hoja de vida instructor, diapositivas, cronograma)
			GA-R01	Registro de asistencia a la capacitación
			GA-D03	Evaluación de conocimientos (antes y después de la capacitación)
			GA-D04	Informe de aprobación de capacitación (copia de certificados, fotografías)
		Auditoría Interna	GA-D01	Programa de auditoría
			GA-D02	Plan de auditoría
			GA-D03	Informe de auditoría
			GA-R01	Check List
		No conformidades	GA-D04	Plan de mejoras para no conformidades
			GA-D05	Informe de eficacia de acciones correctivas y preventivas
			GA-D06	Registro de acciones correctivas para no conformidades
		Acción correctiva	GA-R01	Registro de incidencias y eficacia de acciones correctivas
		Acción preventiva	GA-D01	Plan de acciones preventivas

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

4.5 CLÁUSULA 8. OPERACIÓN

4.5.1 Planificación y control operacional

Todas las atenciones sobre las diferentes necesidades que se requieran en la parroquia son receptadas en la oficina del GAD a través de oficios los cuales son evaluados para determinarse su puesta en marcha. Los manuales desarrollados con anterioridad sirven como herramienta guía para el proceder y cumplimiento de los procesos a ejecutarse por petición de las partes interesadas.

El GAD Parroquial Rural de Ambuquí planifica y controla los procesos necesarios para cumplir lo cual puede visualizarse en el apartado 4.4 además de analizar el índice de cumplimiento de estos a través de las fichas de indicadores de gestión.

4.5.2 Presentación de no conformidades, quejas y reclamos

Para la gestión de las no conformidades, quejas y reclamos que puedan presentarse por parte de los pobladores de la parroquia y demás partes interesadas se presenta a continuación un formato.

Este formato requiere que se proporcione cierta información acerca de los motivos para la no conformidad de ser el caso, lo cual ayudará a la institución para dar seguimiento y el proceder con el trámite necesario en busca de satisfacer a los clientes.

TRATAMIENTO DE ACCIÓN DE MEJORA 

NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECEPCIONA:

Queja: Manifestación de insatisfacción, disgusto por parte del cliente frente a sus expectativas.

Reclamo: Grado de incumplimiento a una necesidad especificado, manifiesto y acordado con el cliente.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito establecido en normativas.

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

4.6 CLÁUSULA 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

4.6.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

4.6.1.1 Fichas de indicadores de gestión (KPI)

Las fichas de indicadores de gestión nos permiten obtener valores numéricos que representan el porcentaje de cumplimiento en términos de desempeño de un proceso. Estos valores son de gran importancia dentro del Sistema de Gestión y más aún cuando se quiere obtener una gran satisfacción de los clientes, para lo cual se procede a analizar proceso por proceso.

Estas fichas se pueden visualizar en el anexo 4.

4.6.2 Auditoría Interna

Para dar cumplimiento con el apartado de la norma que menciona lo referente a la auditoría interna, ésta se llevará a cabo conforme a lo establecido en la norma ISO 9001:2015 además de dar uso también a la norma ISO 19011 - Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.

4.6.2.1 Programa de auditoría interna

Todos los aspectos referentes a su realización como la frecuencia, método, responsabilidades, criterios y demás que sean convenientes se han detallado en su respectivo programa de auditoría.

A continuación, se presenta el programa propuesto para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.

Figura 22

Programa de Auditoría Interna.

	PROGRAMA DE AUDITORÍA Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí		Auditoría Interna
			GA-D01
			Página 1
Frecuencia	Auditar anualmente todos los procesos del Sistema de Gestión por Procesos basados en la ISO 9001:2015 dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.		
Método	Lista de verificación, Entrevistas, Información documentada para obtener evidencias objetivas para confirmar el grado de cumplimiento de los requisitos normativos de procesos en la institución.		
Criterios de Auditoria	Norma Internacional ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad Norma Internacional ISO 19011 – Auditoría de Sistemas de Gestión		
Periodo	Febrero - junio 2023		
RESPONSABILIDADES			
Auditor Líder	Auditor (es)	Aporte Técnico	

<p>Elaborar programa de auditoría interna.</p> <p>Elaborar plan de auditoría, asignar auditores.</p> <p>Realizar reunión de apertura y cierre.</p> <p>Elaborar informe de todos los procesos y procedimientos auditados.</p> <p>Presentar resultado de auditoría.</p> <p>Asignar auditor para el cierre de solicitud de acción.</p> <p>Actualizar programa de auditoría interna cuando corresponda.</p> <p>Gestionar recursos para el equipo auditor.</p>	<p>Preparar y ejecutar entrevistas de auditoría.</p> <p>Elaborar informe de procesos y procedimientos auditados.</p> <p>Redactar no conformidades en solicitud de acción.</p> <p>Realizar seguimiento al cumplimiento de plan de acción.</p> <p>Realizar el cierre de eficacia de acción tomadas.</p> <p>Apoyar el equipo auditor cuando sea requerido.</p>	<p>Apoyar al auditor en temas técnicos del producto o servicio.</p>
---	---	---

CRONOGRAMA AUDITORÍA INTERNA 2023

SECCIONES DE LA NORMA	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<p>CLÁUSULA 4</p> <p>Revisión de contexto: 4.1</p> <p>Partes interesadas: 4.2</p> <p>Alcance: 4.3</p> <p>Procesos y procedimientos: 4.4</p>		X										
<p>CLÁUSULA 5</p> <p>Política de la calidad: 5.2</p> <p>Roles y responsabilidades: 5.3</p>		X										
<p>CLÁUSULA 6</p> <p>Plan de acción: 6.1</p> <p>Planificación de los cambios: 6.2</p>			X									
<p>CLÁUSULA 7</p> <p>Recursos: 7.1</p> <p>Competencia: 7.2</p> <p>Comunicación: 7.4</p> <p>Información documentada: 7.5</p> <p>Conocimientos de la organización: 7.1.6</p>			X	X	X							
<p>CLÁUSULA 8</p> <p>Planificación y control operacional: 8.1</p>						X						

Control de los procesos: 8.4 Producción y provisión del servicio: 8.5												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).


4.6.2.2 Plan de auditoría interna

A continuación, se presenta el plan de auditoría interna mediante el cual se describe de forma detallada el proceso a seguir para la obtención de la información necesaria dentro de la institución.

Cabe mencionar que dependiendo los requerimientos del presidente de la institución este plan debe ser completado o modificado cierta información.

Figura 23

Plan de Auditoría Interna.

	PLAN DE AUDITORÍA INTERNA Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí		Auditoría Interna
			GA-D02
			Página 1
Contrato Nro:		Auditor líder:	
Fecha inicio auditoría fase 1:		Fecha inicio auditoría fase 2:	
Auditor(es):		Auditoría a ser realizada según la siguiente norma:	ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de la Calidad
Especialista(s):		Observador(es):	
OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA			

<p>Obtener información para determinar si el SGC es conforme con:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los requisitos de la organización. Los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Se implementa y se mantiene eficientemente. 				
ALCANCE DEL SGC	Todas las áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.			
ALCANCE DE LA AUDITORIA	El mismo alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.			
CRITERIOS DE LA AUDITORIA	Norma Internacional ISO 9001:2015 – SGC			
MES DE FEBRERO Cláusula 4 – Contexto de la organización y Cláusula 5 - Liderazgo				
Semana	Fecha	Apartados de la norma		
1	01/02/2023 hasta el 07/02/2023	REUNIÓN DE APERTURA 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto		
2	08/02/2023 hasta el 14/02/2023	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad		
3	15/02/2023 hasta el 21/02/2023	4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos		
4	22/02/2023 hasta el 28/02/2023	4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos 5.2 Política de Calidad 5.3 Roles y responsabilidades CIERRE Y RESUMEN DE HALLAZGOS		
CRONOGRAMA PRIMERA SEMANA DESDE EL 01/02/2023 HASTA EL 07/02/2023				
Actividad	Fecha / lugar	Hora	Auditor	Auditado
REUNIÓN DE APERTURA	01/02/2023 Oficina de la institución	08:00 09:00	(auditor asignado)	Todos
Revisión de contexto: 4.1 Revisión información cuestiones externas e internas	01/02/2023 Oficina de la institución	09:00 16:00	(auditor asignado)	Todos
Revisión de contexto: 4.1 Análisis FODA y estrategias	02/02/2023 Oficina de la institución	09:00 16:00	(auditor asignado)	Todos

Revisión de contexto: 4.1 Análisis PESTEL	03/02/2023 Oficina de la institución	09:00 16:00	(auditor asignado)	Todos
Revisión de contexto: 4.1 Análisis Cadena de Valor	06/02/2023 Oficina de la institución	09:00 16:00	(auditor asignado)	Todos
Revisión de contexto: 4.1 Análisis Matriz de riesgos	07/02/2023 Oficina de la institución	09:00 16:00	(auditor asignado)	Todos


Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

4.6.2.3 Formato de informe de auditoría interna

Una vez desarrollado la auditoría interna es de vital importancia presentar su debido informe detallando las novedades encontradas, para ello a continuación se presenta un modelo de informe que puede ser utilizado.

Figura 24

Formato de informe de auditoría interna.

	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí		Auditoría Interna
			GA-D03
			Página 1
CÓDIGO DE AUDITORÍA:			
OBJETIVO:			
ALCANCE:			
CRITERIOS:			
PROCESO(S):			
FECHA AUDITORÍA:		FECHA INFORME:	
AUDITADOS:			
AUDITOR LÍDER:			
AUDITORES DE APOYO:			

FORTALEZAS		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
OPORTUNIDADES DE MEJORA		
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		
NO CONFORMIDADES		
No.	Requisito relacionado:	
	Detalles de no conformidad:	
No.	Requisito relacionado:	
	Detalles de no conformidad:	
No.	Requisito relacionado:	
	Detalles de no conformidad:	
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA		
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORA	NO CONFORMIDADES
CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA		
Es conforme con los requisitos de la norma internacional y con los requisitos propios de la organización para el Sistema de Gestión por Procesos.	SI	NO
Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.	SI	NO
FIRMA DEL AUDITOR LÍDER	FIRMA DEL AUDITADO	

--	--

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

4.6.2.4 Plan de acción de acciones correctivas o preventivas

El plan de acciones correctivas o preventivas es de gran importancia ya que permite a la institución trazar como su nombre lo dice un plan el cual de solución a las diferentes novedades o inconvenientes que puedan encontrarse para lo cual se presenta un formato para abordar estas acciones.

4.6.2.5 Formato de acciones correctivas o preventivas

El formato de acciones correctivas o preventivas permite elaborar un plan de acciones por medio del cual se describe el tipo de hallazgo, se analiza su causa y se interpreta que tipo de acción se debe desarrollar.

Este formato se puede visualizar en el anexo 5.

4.7 CLÁUSULA 10. MEJORA CONTINUA

En la última cláusula de la norma hace mención específica a la mejora continua y para esto es importante poder determinar dónde existen oportunidades de mejora para luego ser analizadas y aplicar las acciones necesarias que permitan solucionar el inconveniente o no conformidad detectada dentro de la institución, todo esto siempre siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Estas soluciones deben mejorar los servicios o productos cumpliendo con los requisitos establecidos, además de prevenir o corregir errores en el sistema permitiendo a la institución brindar mejores servicios mejorando notablemente su desempeño.

4.7.1 Plan de mejoras

A continuación, se presenta el plan de mejoras determinado para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí en el que se detallan las acciones correctivas.

Tabla 10.

Plan de mejoras.

Acciones de mejora	Tareas	Responsable	Tiempo	Recursos necesarios	Financiación	Indicador de seguimiento
APRENDIZAJE SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS						
PLAN DE CAPACITACIÓN ACERCA DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS CONFORME LO ESTABLECIDO EN LA NORMA ISO 9001:2015	Elaboración cronograma actividades.	Coordinador	2 días	Sistema de Gestión por Procesos.	Presupuesto del GAD Parroquial	Actividades cumplidas dentro de la planificación.
	Capacitar a funcionarios y demás trabajadores del GAD.	Coordinador Técnico encargado	1 semana	Plataformas virtuales.		Número de trabajadores presentes en la capacitación.
	Evaluar conocimientos del personal.	Técnico encargado	2 días	Plataformas virtuales.		Calificaciones obtenidas acerca de los conocimientos impartidos.
MEJORAS EN LOS PROCESOS INTERNOS						
IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	Elaborar los manuales pertinentes por área de trabajo.	Coordinador	1 semana	Sistema de Gestión por Procesos.	Presupuesto del GAD Parroquial	Cantidad de procedimientos realizados por área de trabajo.

SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS						
CONSIDERAR LA OPINIÓN O PROPUESTAS SUGERIDAS POR LAS PARTES INTERESADAS (POBLADORES DE LA PARROQUIA Y CLIENTES)	Receptar las sugerencias.	Coordinador	2 semanas	<ul style="list-style-type: none"> - Plataformas virtuales. - Notas de opinión por escrito. 	No requiere de presupuesto	Encuestas midiendo el nivel de satisfacción
	Analizar las sugerencias.					
	Establecer acciones correctivas o preventivas de ser el caso.					
INCREMENTO PORCENTAJE FICHAS DE INDICADORES						
MEJORAS EN LOS PORCENTAJES DE LAS FICHAS DE INDICADORES	Receptar y clasificar los resultados de indicadores	Coordinador	1 semana	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas de calidad y metodologías necesarias. - Mejoras a implantar dependiendo el indicador. 	No requiere presupuesto	Fichas de indicadores dependiendo lo que se desea medir
	Análisis de causa de cada indicador y búsqueda de mejora					
	Aplicación y evaluación de mejoras aplicadas					

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

4.7.2 Mejora establecida en el Check List

Una vez aplicado la norma ISO 9001:2015 en la institución se ha determinado volver aplicar el Check List para evidenciar nuevamente el porcentaje de cumplimiento el cual ha proporcionado un notable incremento.

Tabla 11

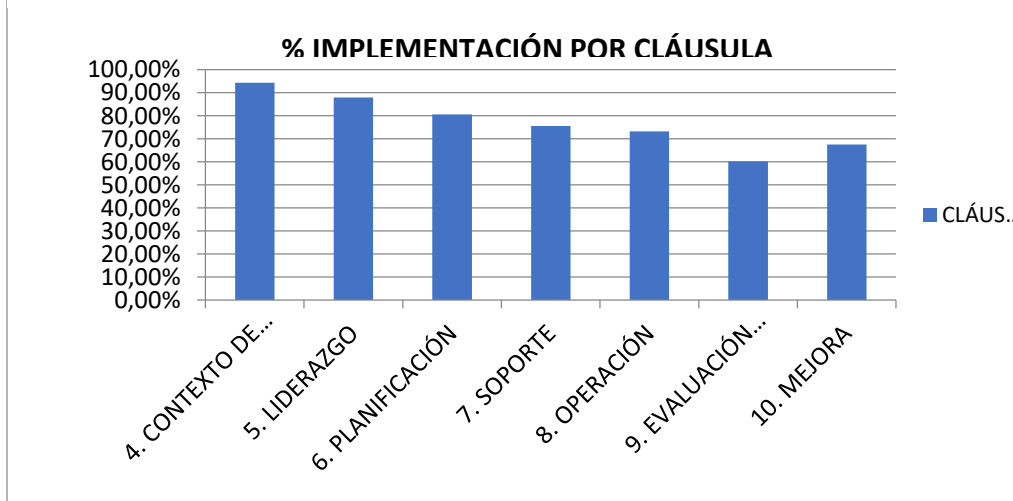
Porcentajes de cumplimiento actualizado de la norma ISO 9001:2015 en la institución.

% IMPLEMENTACIÓN POR CLÁUSULA	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	94,32%
5. LIDERAZGO	87,93%
6. PLANIFICACIÓN	80,56%
7. SOPORTE	75,58%
8. OPERACIÓN	73,21%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	60,14%
10. MEJORA	67,50%

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

Figura 25

Gráfica de porcentajes de cumplimiento actual de la norma en el GAD PR.



Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

Figura 26

Porcentaje actual de cumplimiento en la implementación del SGC

%IMPLEMENTACIÓN SGC	
PORCENTAJE OBTENIDO	75,16%
MINIMO NORMA	100%
BRECHA	24,84%

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

Con los nuevos valores se puede estimar que ahora la institución se encuentra dentro de la valoración correspondiente a aplicado y documentado lo cual representa un gran avance considerando que la valoración obtenida inicialmente era del 52,45%.

4.7.3 Etapas para la implementación

Para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad se recomienda seguir con las etapas establecidas en la siguiente tabla:

Tabla 12

Etapas para la implementación

ETAPAS PARA IMPLEMENTAR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Realizar un diagnóstico inicial de la situación actual del GAD Parroquial Rural de Ambuquí	X											
Capacitar al personal en temas referentes al Sistema de Gestión de la Calidad según su norma ISO 9001:2015		X										
Levantar información documentada de la institución		X	X									
Capacitación y formación de auditores ISO 9001:2015				X								

Realizar Auditoría Interna y registrar hallazgos y no conformidades				X							
Desarrollo de plan de mejoras (acciones correctivas o preventivas)					X						
De ser el caso – nueva Auditoría Interna					X						
Solicitar a organismo acreditador certificación según norma ISO 9001:2015						X					
Realizar Auditoría Externa						X					
Desarrollo de plan de mejoras (acciones correctivas o preventivas)							X				
De ser el caso – nueva Auditoría Externa							X				
Obtener la certificación por organismo acreditador y beneficios que conlleva								X			
Difusión de la certificación obtenida a partes interesadas								X			

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

4.7.4 Presupuesto de implementación

Para poder determinar el costo total que le representaría a la institución implementar y obtener la certificación se presenta la siguiente tabla:

Tabla 13

Costos para la implementación

ETAPAS NECESARIAS	RECURSOS NECESARIOS	COSTO (\$)
Capacitar al personal en temas referentes al Sistema de Gestión de la Calidad según su norma ISO 9001:2015	Hojas de registros, equipos, materiales, capacitadores, recursos económicos	300,00
Levantar información documentada de la institución	Equipos, personal, materiales	300,00

Capacitación y formación de auditores ISO 9001:2015	Hojas de registros, equipos, materiales, capacitadores	250,00
Realizar Auditoría Interna	Materiales, equipos, auditores, recursos económicos	200,00
Desarrollo de plan de mejoras (acciones correctivas o preventivas)	Materiales, equipos, recursos económicos	150,00
Realizar Auditoría Externa	Materiales, equipos, auditores, recursos económicos	500,00
Desarrollo de plan de mejoras (acciones correctivas o preventivas)	Materiales, equipos, recursos económicos	150,00

Nota: Elaborado por Israel Aveiga (2022).

El costo total obtenido en la tabla 13 es de 1.850,00\$. A esto se le debe sumar el costo por obtener la certificación que es un estimado de 3.000,00\$ dando como un costo total de implementación de 4.850,00\$.

CONCLUSIONES

El estado del arte asume gran importancia para el adecuado desarrollo de la investigación, esto en vista a que la norma ISO 9001:2015 abarca un sin número de términos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad, términos que se deben conocer a detalle para poder aplicar adecuadamente la norma en la institución y no tener problemas con el manejo y análisis de la documentación. De esta forma poder aplicar las herramientas adecuadas y cumplir con los requisitos establecidos y con los objetivos planteados.

Con la aplicación del Check List basado en la norma ISO 9001:2015 en el GAD Parroquial Rural de Ambuquí se obtuvo una valoración inicial del 52,45% de cumplimiento en el que se evidenció claramente ineficiencia en los procesos y procedimientos que en la institución se ejecutan. Una vez desarrollada la investigación y aplicada sección por sección los requisitos de la norma se pudo obtener una mejora sustancial obteniendo un resultado del 75,16% lo cual conduce a un mejor desarrollo de la institución como tal.

A través del adecuado cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015, respaldados en la documentación elaborada como manual de procedimientos, objetivos y política de calidad, documentos y registros, control de procedimientos, fichas de indicadores, entre otros; permitió a la organización posicionarse según la escala de referencia en aplicado y documentado obteniendo una mejora del 22,71% lo cual denota mayor compromiso de la institución con la mejora continua de sus procesos y procedimientos en busca de la completa satisfacción de los clientes.

RECOMENDACIONES

Al momento de fundamentar la base teórica de la investigación utilizar bibliografía lo más actual posible para agregarle un plus a la terminología y así facilitar su comprensión y relación con los términos empleados en la norma ISO 9001:2015.

Realizar el diagnóstico a la institución de forma clara empleando el Check List adecuadamente, ya que estos valores permitirán posicionar a la institución. Y así poder identificar los aspectos más relevantes acerca del cumplimiento de la norma y poder trazar los respectivos planes de mejora que permitan mejorar su posicionamiento.

Identificar toda la documentación solicitada por la Norma y clasificarla entre la requerida como obligatoria y la documentación general de la institución; de ser posible obtenerla de forma física y digital para mayor comprensión y seguridad ante cualquier situación imprevista.

Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 y por medio de esto empezar a evidenciar las mejoras en los procesos y procedimientos del GAD Parroquial Rural de Ambuquí las cuales serán reflejadas principalmente en la satisfacción de los clientes, de todas las partes interesadas y en los porcentajes de las fichas de indicadores.

BIBLIOGRAFÍA

Carrera Endara Carlos, F. A., Ligña Cumbal, C. H., Moreno Cueva, G. R., & Morales, C. R. (2019). *SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD*. <http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/466>

Carrión García, A., Jabaloyes Vivas, J. M., & Carot Sierra, J. M. (2020, septiembre 30). Introducción a la gestión de la calidad. *Colección Académica*. Colección Académica. <https://riunet.upv.es/handle/10251/152213>

Coello, C. (2019). *Asociación Española para la Calidad: Indicadores*. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/indicadores>

Delgado, H. M. (2011). *Gestión integral de riesgos y seguros: Para empresas de servicios, comercio e industria*. Ecoe Ediciones.

Díaz, M. S., & de, de E. (2013). *INDICADORES: SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN EN LA EMPRESA*. 29.

Espinosa, R. (2013). *La matriz de análisis DAFO (FODA)*. <https://robertoepinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>

Fernández, L. G. (2017). *Determinación y comunicación del Sistema de Gestión Ambiental*. UF1944. Tutor Formación.

GAD Parroquial Rural de Ambuquí. (2020). *GAD PARROQUIAL AMBUQUI*. <https://gadambuqui.gob.ec/>

González Gaya, C., & Manzanares Cañizares, C. (2020). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001: Guía de aplicación*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/162883>

Guillén, M. del C. M. (2003). *La gestión empresarial: Equilibrando objetivos y valores*. Ediciones Díaz de Santos.

Herrera, L. R., Zaldívar, R. V., & Campaña, M. P. (2019). El enfoque de procesos en la gestión económica financiera de las universidades. *Estrategia y Gestión Universitaria*, 7(1), Art. 1.

ISO 9001-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.pdf. (s. f.). Recuperado 30 de octubre de 2022, de <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Kirkpatrick, S. A. (2017). Understanding the role of vision, mission, and values in the hpt model, 49(2), 46–47. <https://doi.org/10.1002/pfi>.

López, P. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. ESIC.

Louffat, E. (2017). *Diseño organizacional basado en procesos*. Cengage Learning.

Maldonado, J. A. (2018). *Gestión de procesos*. [https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti__n_de_procesos__2018_](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti_n_de_procesos__2018_)

Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., Comas Rodríguez, R., Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: Métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo. (2022). *Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador / Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo*. <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernos-autonomos-descentralizados-de-ecuador>

Oña, P., & Vega, K. (2018). *IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS FODA PARA LA ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS EN ORGANIZACIONES AMERICANAS, UNA REVISIÓN DE LA ÚLTIMA DÉCADA*. 13.

Ordoñez Arias, Y. A., Suárez Huertas, R., & Velásquez Galeano, T. (2016). *Manual de procesos y procedimientos*. <http://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/4211>

- Pardo, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. AENOR Internacional.
- PDOT AMBUQUI 2019-2023 VF-COVID.pdf*. (s. f.).
- Sáenz, L. (2021). *La matriz de gestión y control de riesgos: Herramienta efectiva en la auditoría interna para las empresas comerciales*.
- Sánchez, A. S., López, H. R. P., Aburto, L. L. G., Dumont, J. R. D., Pacora, A. A. A., & Hernández, Y. C. U. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Revista Gestión I+D*, 5(1), 84-102.
- Sanchez, J. M., & Enriquez, P. (2016). *IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - San Cristobal Libros SAC. Derechos Reservados*.
- Terán Portelles, K. T., & Cuamacás Paspuel, D. E. (2012). *Ordenamiento territorial para el desarrollo sustentable de la parroquia de Ambuquí, cantón Ibarra, 2012-2025 / Karen Tatiana Terán Portelles ; Dora Elizabeth Cuamacás Paspuel*.
<http://repositorio.puce.edu.ec:80/handle/22000/10863>
- Trujillo, R. R. R. (2018). *Planificación Estratégica*. Clube de Autores.
- Ulloa, W. L. O., Masacon, N. H. H., & Rodríguez, A. F. C. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *RECIMUNDO*, 3(4), Art. 4. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)
- University of Arkansas. (2020). *7.3 The Roles of Mission, Vision, and Values*.
<https://uark.pressbooks.pub/commleadership/chapter/7-3-the-roles-of-mission-vision-and-values/>

ANEXOS

Anexo I: Check List inicial basado en la norma ISO 9001:2015.

GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015							
FECHA APLICACIÓN: 16 DE NOVIEMBRE DEL 2022							
RESPONSABLE: ISRAEL AVEIGA GUERRA							
<p>Modo de uso: Con el texto de la norma ISO 9001:2015 en mano y para cada punto normativo, respuesta con total honestidad marcando con una X si cumple total o parcialmente el requisito y de un % conforme a los valores de cumplimiento. Puede agregar un comentario para justificar su evaluación. En las demás hojas de cálculo se mostrará la brecha en forma visual y los análisis por numeral de la norma.</p>							
4. Contexto de la organización							
4.1 Comprensión de la organización y su contexto							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.		X					
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		X					
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.		X					

Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC		x					
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.		x					
4.3 Determinación del alcance del SGC							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.		x					
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.			x				
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.		x					
Considerar los productos y servicios de la organización			x				
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.		x					
4.4 SGC y sus procesos							
4.4.1 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.			x				

Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización			x				
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos				x			
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos			x				
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)		x					
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad			x				
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos		x					
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1		x					
Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos		x					
Mejorar los procesos y el SGC.			x				
4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos				x			
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.				x			

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades. La alta dirección debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:				x			
Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC			x				
Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización			x				
Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización			x				
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos		x					
Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles			x				
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC		x					
Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos				x			
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC			x				
Promover la mejora		x					

Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad				x			
5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente			x				
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		x					
Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente		X					
Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		X					
5.2 Política							
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad		x					
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica		x					
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad		x					

Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables		x					
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.		x					
5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Estar disponible y mantenerse como información documentada		x					
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización		x					
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.		x					
5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización							
La alta dirección debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.		x					
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional			x				
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas		x					
Asignar la responsabilidad y autoridad para Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)		x					

Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización		x					
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC		x					
6. Planificación							
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
6.1.1 Al planificar el SGC la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4,1 y los requisitos referidos en el apartado 4,2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.		x					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos		x					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables		x					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados		x					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.		x					
6.1.2 La organización debe planificar:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades		x					

La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4,4)		x					
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.		x					

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.		x					
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.		x					
Los objetivos de la calidad deben:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Ser coherentes con la política de calidad		x					
Ser medibles		x					
Tener en cuenta los requisitos aplicables		x					
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente		x					
Ser objeto de seguimiento		x					
Comunicarse		x					
Actualizarse, según corresponda		x					

6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar qué se va a hacer			x				
Determinar qué recursos se requerirán			x				
Determinar quién será responsable			x				
Determinar cuándo se finalizará			x				
Determinar cómo se evaluarán los resultados		x					
X							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4,4)			x				
Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales			x				
Considerar la integridad del SGC			x				
Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.			x				
7. Apoyo							

7.1 Recurso							
7.1.1 Generalidades. La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.		x					
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes			x				
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.		x					
7.1.2 Personas. La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.		x					
7.1.3 Infraestructura. La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.			x				
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		x					

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
7.1.5.1 Generalidades. La organización debe:							
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos		x					
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas		x					
Asegurarse de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito		x					
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito		x					
7.1.5.2 Trazabilidad de la medición, el equipo de medición debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación		x					
Identificar para determinar su estado		x					

Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición		x						
Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.		x						
7.1.6 Conocimientos de la Organización	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones	
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		x						
Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario		x						
Considerar sus conocimientos actuales y determinar como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas		x						
7.2 Competencia								
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones	
Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC		x						
Asegurar de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia Apropriadas		x						
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran		x						

Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.		X					
7.3 Toma de Conciencia							
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Política de calidad		X					
Objetivos de la calidad pertinentes		X					
Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño		X					
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.		X					
7.4 Comunicación							
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Qué comunicar		X					
Cuándo comunicar			X				
A quién comunicar		X					
Cómo comunicar			X				

Quién comunica			x				
7.5 Información Documentada							
7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La información documentada requerida por esta Norma Internacional				x			
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.				x			
7.5.2 Creación y actualización							
Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)				x			
Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel electrónico).				x			
La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.				x			
7.5.3 Control de la Información Documentada							
7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite			x				
Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad)			x				
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Distribución, acceso, recuperación y uso				x			
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad			x				
Control de cambios (por ejemplo, control de versión)			x				
Conservación y disposición.			x				
Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC			x				
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad			x				
8. Operación							
8.1 Planificación y control operacional							
La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Planificar, implementar y controlar procesos		x					

Determinar los requisitos para los productos y servicios		x					
Establecer criterios para sus procesos		x					
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios		x					
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios		x					
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios		x					
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado		x					
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos		x					
Ser adecuada para las operaciones de la organización.			x				
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.		x					
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)		x					
8.2 Requisitos para los productos y servicios							
8.2.1 Comunicación con el cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Proporcionar la información relativa a los productos y servicios		x					
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios			x				
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes		x					
Manipular o controlar la propiedad del cliente			x				
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		x					
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable		x					
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización		x					
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.		x					
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
8.2.3.1 La organización debe:							
Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes		x					

Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente		x					
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma		x					
Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.		x					
Los requisitos especificados por la organización		x					
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios		x					
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente			x				
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		x					
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.		x					
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Sobre los resultados de la revisión		x					
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios		x					
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.		X					
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios							
8.3.1 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios		X					
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Al determinar las etapas del diseño y desarrollo se debe considerar							
La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo		X					
Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables		X					
Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo		X					
Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo		X					
Considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios al determinar las etapas y controles del diseño y desarrollo		X					
La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo		X					
La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo		X					
		X					

Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios							X
El nivel de control de proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas							X
La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo							X
8.3.3 Entradas para diseño y desarrollo							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Considerar los requisitos funcionales y de desempeño							X
Considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares							X
Considerar los requisitos legales y reglamentarios							X
considerar Normas y códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar							X
considerar las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios							X
Verificar que las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, que están completas y no presentan ambigüedades							X
Resolver las entradas de diseño y desarrollo contradictorias							X
Conservar la información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo							X
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo							
La organización debe aplicar controles al diseño y desarrollo para asegurar	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Que se definen los resultados a lograr							X
Que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos							X
Que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas							X

Que se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto	x						
Que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación	x						
Que se conserva la información documentada de estas actividades	x						
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo							
La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cumplen los requisitos de las entradas	x						
Son adecuadas para los procesos posteriores para la revisión de productos y servicios	x						
Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación	x						
Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta	x						
Conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo	x						
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de productos y servicios, para asegurarse que no haya un impacto adverso en la conformidad de los requisitos	x						
Conservar información documentada sobre cambios de diseño y desarrollo	x						
Conservar información documentada sobre el resultado de las	x						

revisiones								
Conservar información documentada sobre la autorización de los cambios			X					
Consevar información documentada de las acciones tomadas			X					
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente								
8.4.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones	
Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.			X					
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;		X						
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización		X						
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización		X						
Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos		X						
conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.			X					

8.4.2 Tipo y alcance del control	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.		X					
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC			X				
Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes		X					
Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables			X				
Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo		X					
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos			X				
8.4.3 Información para los proveedores externos	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de la educación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo			X				
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para Los procesos, productos y servicios a proporcionar			X				
La aprobación de Productos y servicios			X				

La aprobación de Métodos, procesos y equipos			X				
La aprobación de la liberación de productos y servicios			X				
La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas			X				
Las interacciones del proveedor externo con la organización			X				
El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización			X				
Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.			X				

8.5 producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas		X					
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar			X				
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar		X					

La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados			x				
La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios		x					
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos			x				
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida		x					
La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores				x			
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos				x			
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				x			
8.5.2 Identificación y trazabilidad	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.			x				
Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.		x					

Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.		x					
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.		x					
Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.			x				
Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.			x				
8.5.4 Preservación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.			x				
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			x				
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios			x				

Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseables asociadas a sus productos y servicios			x				
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente			x				
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente			x				
8.5.6 Controles de los cambios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.			x				
Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.			x				
8.6 Liberación de los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			x				
No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente.			x				

Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios			x				
Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación			x				
Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			x				
8.7 Control de las salidas no conformes							
8.7.1 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.			x				
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			x				
Tratar las salidas no conformes a través de corrección			x				
Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios			x				
Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente		x					
Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión		x					
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		x					
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Describa la no conformidad		x					
Describa las acciones tomadas		x					
Describa todas las concesiones obtenidas		x					
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.			x				

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades, la organización debe:

	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Qué necesita seguimiento y medición			x				
Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos			x				
Llevar a cabo el seguimiento y la medición			x				
Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.			x				
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.			x				
Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		x					

9.1.2 Satisfacción del cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.		x					
Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.		x					
9.1.3 Análisis y evaluación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.		x					
La conformidad de los productos y servicios			x				
El grado de satisfacción del cliente		x					
El desempeño y la eficacia del SGC			x				
Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz		x					
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades			x				
El desempeño de los proveedores externos		x					
La necesidad de mejoras en el SGC			x				

9.2 Auditoría interna							
9.2.1 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC		X					
Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad		X					
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional		X					
Se implementa y mantiene eficazmente		X					
9.2.2 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.			X				
Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría			X				
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría			X				
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente			X				

Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada		x					
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías		x					
9.3 Revisión por la dirección							
9.3.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización		x					
9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición		x					
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías		x					
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos			x				
La adecuación de los recursos			x				
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1)			x				
Las oportunidades de mejora			x				

9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Oportunidades de mejora		x					
Necesidad de cambio en el SGC		x					
Necesidades de recursos		x					
Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección		x					
10 Mejora							
10.1 Generalidades, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.		x					
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras		x					
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados		x					
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC		x					
10.2 No conformidad y acción correctiva							
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla			x				
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias			x				
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La revisión y el análisis de la no conformidad			x				
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de las causas de la no conformidad		x					
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de si existen no conformidades similares, que potencialmente puedan ocurrir		x					
Implementar cualquier acción necesaria		x					
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada		x					
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación			x				
Si fuera necesario, hacer cambios al SGC			x				
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas			x				
10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones


La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente			X				
Los resultados de cualquier acción correctiva			X				
10.3 Mejora continua	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC		X					
Considerar 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		X					


Anexo 2: Matriz de riesgos del GAD P.R. de Ambuquí.

MACRO PROCESO	PROCESO	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO		ANÁLISIS DE RIESGO		EVALUACIÓN DE RIESGO	TRATAMIENTO DEL RIESGO	SEGUIMIENTO
		Riesgo	Fuente	Probabilidad	Consecuencia			
GOBERNANTES	Dirección estratégica	Deficiencia documental (fallos en la gestión)	Interna	Poco probable	Mayores	Medio	Organizar adecuadamente la información dentro de la institución.	Periódico
		Apoyo de municipios a gobiernos parroquiales rurales	Externo	Posible	Moderada	Medio	Aprovechamiento del apoyo recibido.	Periódico
		Nuevos reglamentos y necesidades de los pobladores	Externo	Casi seguro	Mayores	Medio	Puntualizar las Nuevas necesidades de los pobladores.	Periódico
		Insatisfacción de partes interesadas	Interno	Posible	Mayores	Alto	Realizar acciones correctivas en busca de mejorar los resultados	Periódico
		Medidas Económicas	Externo	Casi seguro	Mayores	Muy alto	Ajustarse a las nuevas medidas económicas	Constante
		Aparición de nueva legislación, normativas o resoluciones	Externo	Casi seguro	Mayores	Medio	Consultar nueva documentación oficial	Periódica
		Personal poco interesado y desmotivado	Interno	Posible	Mayores	Alto	Entrega de nuevos incentivos	Constante
		Indicadores con resultados deficientes	Interno	Posible	Mayores	Alto	Desarrollo del respectivo plan de mejora	Periódico
		Incumplimiento de actividades de planificación	Interno	Posible	Mayores	Alto	Desarrollo del respectivo plan de mejora	Periódico
		Escasez de insumos	Interno	Posible	Mayores	Alto	Contar con reservas o planes de contingencia	Periódico
AGREGADORES DE VALOR	Gestión de planificación	Planificación incorrecta	Interno	Posible	Mayores	Alto	Revisión minuciosa de la planificación	Periódico
		Determinación incorrecta del alcance	Interno	Posible	Mayores	Alto	Revisión de la corrupción del alcance	Periódico
		Mala comunicación y posterior bajo desempeño	Interno	Posible	Mayores	Alto	Llamado de atención o multas a los encargados	Periódico
		Costes elevados y escasos recursos	Externo	Casi seguro	Mayores	Muy alto	Ajustarse a las nuevas medidas económicas	Constante
		Incumplimiento del cronograma del proyecto	Interno	Posible	Mayores	Alto	Multas a los encargados	Periódico
		Cambios operativos	Interno	Posible	Moderada	Medio	Reajustes necesarios	Periódico
	Gestión de movilidad, infraestructura, servicios básicos y seguridad	Falta de recursos	Interno	Posible	Mayores	Alto	Planes de contingencia	Periódico
		Inadecuada planificación sobre la gestión de movilidad	Interno	Posible	Mayores	Alto	Revisión minuciosa de la planificación	Periódico
		Inadecuada planificación sobre la gestión de seguridad	Interno	Posible	Mayores	Alto	Revisión minuciosa de la planificación	Periódico


HABILITANTES	Gestión económica, productiva y turismo	Cambios necesarios en la infraestructura	Interno	Posible	Mayores	Alto	Contar con reservas o almacenamiento en bodega	Periódico
		Medidas Económicas	Externo	Casi seguro	Mayores	Muy alto	Ajustarse a las nuevas medidas económicas	Constante
		Determinación incorrecta de los objetivos	Interno	Posible	Mayores	Alto	Revisión de la corrupción del alcance	Periódico
		Falta de recursos	Interno	Posible	Mayores	Alto	Contar con reservas o planes de contingencia	Periódico
		Inadecuada planificación presupuestaria	Interno	Posible	Mayores	Alto	Revisión minuciosa de la planificación	Periódico
		Insatisfacción de partes interesadas	Interno	Posible	Mayores	Alto	Realizar acciones correctivas en busca de mejorar los resultados	Periódico
	Gestión financiera	Liquidez	Interno	Posible	Mayores	Alto	Adecuada asignación presupuestaria	Constante
		Cambios operativos	Interno	Posible	Moderada	Medio	Reajustes necesarios	Periódico
		Errores con la contabilización de los datos	Interno	Poco probable	Mayores	Medio	Identificar la documentación faltante de respaldo	Constante
		Inflación	Externo	Casi seguro	Moderada	Alto	Investigar sobre la inflación	Periódico
		Legal	Interno	Posible	Mayores	Muy alto	Llevar registros y análisis adecuado de los movimientos económicos	Constante
Gestión administrativa	Político	Externo	Posible	Mayores	Alto	Planes de contingencia	Periódico	
	Baja calidad de los servicios	Interno	Posible	Mayores	Alto	Planes de contingencia	Periódico	
	Deficiente coordinación entre unidades	Interno	Posible	Mayores	Alto	Sanción a responsables de coordinación	Periódico	
	Alta rotación del talento humano	Interno	Posible	Mayores	Medio	Identificación personal calificado y entrega de incentivos	Periódico	
Gestión de tecnologías de información	Personal con poca experiencia	Interno y externo	Posible	Mayores	Alto	Capacitación	Periódico	
	Mala actitud para obtener nuevos conocimientos	Interno	Posible	Mayores	Alto	Entrega de incentivos	Constante	
	Falta de recursos	Interno	Posible	Mayores	Alto	Contar con reservas o planes de contingencia	Periódico	
	Cambios necesarios en la infraestructura	Interno	Posible	Mayores	Alto	Contar con reservas o almacenamiento en bodega	Periódico	


Anexo 3: Caracterización de procesos del GAD P.R. de Ambuquí.


GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUI		CÓDIGO:		G.E.1		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	0.1		
			ELABORADO POR:	Israel Aveiga Guerra		
MACROPROCESO:	PROCESOS GOBERNANTES		REVISADO POR:			
PROCESO:	Direccionamiento estratégico.		APROBADO POR:			
OBJETIVO:	Direccionar el funcionamiento del GAD Parroquial Rural de Ambuquí, a través de la planificación y control de los procesos de forma eficiente y eficaz.		RESPONSABLES:	Presidente del GAD Parroquial		
ALCANCE:	El proceso caracterizado corresponde a la dirección estratégica de la institución.		PARTICIPANTES:	Presidente, vicepresidente, secretaria, vocales y proveedores del GAD Parroquial		
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	
		P	Remitir acuerdos, resoluciones y normativas reglamentarias en materia de competencia del GAD P.R.	Acuerdos, resoluciones y normativas para el GAD P.R.		
			Aprobar el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT)	Planificación estratégica y operativa		
Gobierno central	Diagnósticos de la situación actual		Aprobar la distribución del presupuesto en concordancia con la Planificación del GAD Parroquial Rural y Participación Ciudadana	Presupuesto aprobado o reajuste del mismo.	Beneficiarios internos y externos	
Personal administrativo del GAD P.R. de Ambuquí	Reglamentos, normas y resoluciones	H	Proponer proyectos de ordenanzas en beneficio de la población.	Ordenanzas	Comunidades de la parroquia	
Prefectura y alcaldía	Requerimientos realizados por las comunidades		Conformar comisiones necesarias para la participación ciudadana.	Actas de compromiso		
Personas naturales	Requerimientos del COOTAD		Conformación de organizaciones en busca de un adecuado desarrollo productivo y mejoramiento de nivel de vida, fomento de cultura y deporte.	Registro de asociaciones	Consejo parroquial	
Instituciones financieras nacionales y extranjeras	Proyectos	V	Autorizar la modalidad de financiación necesaria destinada a la ejecución de programas y proyectos previstos en la Planificación.	Créditos obtenidos	GAD P.R. de Ambuquí	
	Contratos y convenios		Autorizar la suscripción de contratos, convenios e instrumentos comprendidos dentro de la institución.	Contratos y convenios obtenidos.		
Cabildos comunitarios		A	Fiscalizar la gestión del presidente del GAD P.R.	Informes de desempeño		
			Coordinar a los moradores de la parroquia en actividades de participación social como mingas.	Planificación de mingas y actividades sociales		
INDICADORES	RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS		RIESGOS		
Evaluación de desempeño de los proveedores.	Computador e impresora con scanner.	Registro de desempeño		No contar con el respaldo político.		
Evaluación de desempeño de los trabajadores.	Suministros de oficina.	Registro de candidatos		Injerencia política en la toma de decisiones.		
	Oficinas del GAD P.R. de Ambuquí.	Registro de proveedores		Mal clima laboral y poca adaptación de los empleados.		
	Presupuesto empresarial establecido.			Incumplimiento de requisitos y normas legales.		
				Información adulterada.		


GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUI		CÓDIGO: G.O.1			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	0.1	
			ELABORADO POR:	Israel Aveiga Guerra	
			REVISADO POR:		
MACROPROCESO:	AGREGADORES DE VALOR	APROBADO POR:			
PROCESO:	Gestión de planificación y presupuesto.	RESPONSABLES:	Presidente del GAD P.R.		
OBJETIVO:	Desarrollar una adecuada planificación y dirección del presupuesto para la ejecución eficiente del GAD.	PARTICIPANTES:	Presidente del GAD P.R.		
ALCANCE:	El proceso caracterizado corresponde a la gestión de planificación y presupuesto del GAD P.R.				
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		P	Suscribir contratos, convenios, resoluciones y normativas reglamentarias en materia de competencia del GAD P.R.	Acuerdos, resoluciones y normativas para el GAD P.R.	
			Dirigir la elaboración del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT)	PDOT de la parroquia.	
Gobierno Central			Aprobar bajo responsabilidad civil, administrativa y penal los trasposos de partidas presupuestarias.	Presupuesto aprobado o reajuste del mismo.	Beneficiarios internos y externos
Comisiones del GAD P.R. Ambuquí	Reglamentos, normas y resoluciones		Representar legal y judicial al GAD, así como convocar y presidir con voz y voto las sesiones.	Informes.	
Prefectura y alcaldía	Requerimientos realizados por las comunidades	H	Presentar proyectos económicos y productivos en beneficio de la parroquia.	Ordenanzas y proyectos	Comunidades de la parroquia
Pobladores de la parroquia	Requerimientos del COOTAD		Delegar funciones y representaciones a los vocales sobre las tareas a realizarse.	Actas de compromiso	
Instituciones financieras nacionales y extranjeras	Proyectos Contratos y convenios		Conceder permisos y autorizaciones para el uso de espacios públicos y de las herramientas o instrumentos del GAD P.R.	Resoluciones y acuerdos	Consejo parroquial
Cabildos comunitarios		V	La ejecución de programas y proyectos previstos en la Planificación.	Créditos obtenidos	GAD P.R. de Ambuquí
			Existencia de fondos para la financiación o contratación de empréstitos para la ejecución de obras.		
			Se cumplan los plazos correspondientes para el desarrollo de tareas designadas a las comisiones respectivas.	Informes de actividades	
		A	Fiscalizar la gestión de las comisiones.	Informes de desempeño	
			Coordinar las comisiones para la realización de actividades y tareas necesarias.	Resoluciones y acuerdos	
INDICADORES	RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	RIESGOS		
Evaluación de desempeño de los proveedores. Evaluación de desempeño de los trabajadores.	Computador e impresora con scanner. Suministros de oficina. Oficinas del GAD P.R. de Ambuquí. Presupuesto empresarial establecido.	Registro de desempeño Registro de candidatos Registro de proveedores	No contar con los recursos necesarios. Injerencia política en la toma de decisiones. Mal clima laboral y poca adaptación de los empleados. Incumplimiento de requisitos y normas legales. Falta de recurso económicos.		

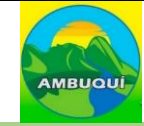
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUI		CÓDIGO:	G.O.2		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	0.1	
			ELABORADO POR:	Israel Aveiga Guerra	
			REVISADO POR:		
MACROPROCESO:	AGREGADORES DE VALOR	APROBADO POR:			
PROCESO:	Gestión de movilidad, infraestructura, servicios básicos y seguridad.	RESPONSABLES:	Vicepresidente del GAD P.R.		
OBJETIVO:	Desarrollar una adecuada gestión para el desempeño eficiente del GAD.	PARTICIPANTES:	Vicepresidente del GAD P.R.		
ALCANCE:	El proceso caracterizado corresponde a la gestión de movilidad, infraestructura, servicios básicos y seguridad.				
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		P	Integrar la junta parroquial con voz y voto en las sesiones de la junta parroquial, proponiendo y debatiendo lo presentado por las demás comisiones.	Informes de reuniones.	
Gobierno central			Analizar las necesidades de la parroquia en materia de movilidad, infraestructura, servicios básicos y seguridad.	Informes y análisis de necesidades	Beneficiarios internos y extremos
Comisiones del GAD P.R. Ambuquí	Reglamentos, normas y resoluciones	H	Reemplazar al presidente en caso de ausencia temporal o mayor a 3 días.	Informes de asistencia y representación.	Comunidades de la parroquia
Prefectura y alcaldía	Requerimientos realizados por las comunidades		Presentar análisis técnicos sobre las necesidades encontradas en la parroquia en su área y presentar en las sesiones.	Informes y análisis de necesidades	Consejo parroquial
Pobladores de la parroquia	Requerimientos del COOTAD		V	La ejecución de programas y proyectos previstos en la Planificación.	Informes de actividades y avances
Instituciones financieras nacionales y extranjeras	Necesidades de la ciudadanía	Se cumplan los plazos correspondientes para el desarrollo de tareas designadas a las comisiones respectivas.			
Cabildos comunitarios		A	Fiscalizar la gestión de las comisiones.	Informes de desempeño	
			Fiscalizar la gestión del presidente del GAD P.R.	Informes de desempeño	
INDICADORES	RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	RIESGOS		
Evaluación de desempeño de los proveedores.	Computador e impresora con scanner. Suministros de oficina. Oficinas del GAD P.R. de Ambuquí. Presupuesto empresarial establecido.	Registro de desempeño	No contar con el respaldo político.		
Evaluación de desempeño de los trabajadores.		Registro de candidatos	Injerencia política en la toma de decisión.		
		Registro de proveedores	Mal clima laboral y poca adaptación de los empleados.		
			Incumplimiento de requisitos y normas legales.		
			Información adulterada.		

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUI		CÓDIGO: G.O.3			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	0.1	
			ELABORADO POR:	Israel Aveiga Guerra	
MACROPROCESO:	AGREGADORES DE VALOR	REVISADO POR:			
PROCESO:	Gestión económica, productiva y turismo.	APROBADO POR:			
OBJETIVO:	Desarrollar una adecuada gestión para el desempeño eficiente del GAD.	RESPONSABLES:	Primer vocal principal del GAD Parroquial		
ALCANCE:	El proceso caracterizado corresponde a la gestión económica, productiva y turismo.	PARTICIPANTES:	Primer vocal principal del GAD Parroquial		
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		P	Intervenir con voz y voto en las sesiones de la junta parroquial	Informes de reuniones y resoluciones	
Gobierno central Comisiones del GAD P.R. Ambuquí	Reglamentos, normas y resoluciones		Analizar las necesidades de la parroquia en materia económica, productiva y turismo.	Informes y análisis de necesidades	Beneficiarios internos y externos
Prefectura y alcaldía Pobladores de la parroquia	Requerimientos realizados por las comunidades Requerimientos del COOTAD	H	Proponer o debatir lo presentado por las demás comisiones en las sesiones de la junta parroquial.	Informes de reuniones y resoluciones	Comunidades de la parroquia
Instituciones financieras nacionales y extranjeras Cabildos comunitarios	Necesidades de la ciudadanía		Presentar análisis técnicos sobre las necesidades encontradas en la parroquia en su área y presentar en las sesiones.	Informes de actividades y avances	Consejo parroquial
		V	La ejecución de programas y proyectos previstos en la Planificación.	Informes de actividades y avances	GAD P.R. de Ambuquí
			Se cumplan los plazos correspondientes para el desarrollo de tareas designadas a las comisiones respectivas.		
		A	Fiscalizar la gestión de las comisiones.	Informes de desempeño	
			Fiscalizar la gestión del presidente del GAD P.R.	Informes de desempeño	
INDICADORES	RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS		RIESGOS	
Evaluación de desempeño de los proveedores. Evaluación de desempeño de los trabajadores.	Computador e impresora con scanner. Suministros de oficina. Oficinas del GAD P.R. de Ambuquí. Presupuesto empresarial establecido.	Registro de desempeño	Registro de candidatos	No contar con el respaldo político.	
		Registro de proveedores		Injerencia política en la toma de decisiones. Mal clima laboral y poca adaptación de los empleados.	
				Incumplimiento de requisitos y normas legales. Información adulterada.	


GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUI		CÓDIGO:	G.O.4		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	0.1	
			ELABORADO POR:	Israel Aveiga Guerra	
			REVISADO POR:		
MACROPROCESO:	AGREGADORES DE VALOR				
PROCESO:	Gestión educativo, cultural y deportivo		APROBADO POR:		
OBJETIVO:	Desarrollar una adecuada gestión para el desempeño eficiente del GAD.		RESPONSABLES:	Segundo vocal principal del GAD Parroquial	
ALCANCE:	El proceso caracterizado corresponde a la gestión educativa, cultural y deportiva.		PARTICIPANTES:	Segundo vocal principal del GAD Parroquial	
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		P	Intervenir con voz y voto en las sesiones de la junta parroquial	Informes de reuniones y resoluciones	
Gobierno central Comisiones del GAD P.R. Ambuquí	Reglamentos, normas y resoluciones		Analizar las necesidades de la parroquia en materia educativa, cultural y deportiva.	Informes y análisis de necesidades	Beneficiarios internos y externos
Prefectura y alcaldía Pobladores de la parroquia	Requerimientos realizados por las comunidades Requerimientos del COOTAD	H	Proponer o debatir lo presentado por las demás comisiones en las sesiones de la junta parroquial.	Informes de reuniones y resoluciones	Comunidades de la parroquia
Instituciones financieras nacionales y extranjeras Cabildos comunitarios	Necesidades de la ciudadanía		Presentar análisis técnicos sobre las necesidades encontradas en la parroquia en su área y presentar en las sesiones.	Informes de actividades y avances	Consejo parroquial
		V	La ejecución de programas y proyectos previstos en la Planificación.	Informes de actividades y avances	GAD P.R. de Ambuquí
			Se cumplan los plazos correspondientes para el desarrollo de tareas designadas a las comisiones respectivas.		
		A	Fiscalizar la gestión de las comisiones.	Informes de desempeño	
			Fiscalizar la gestión del presidente del GAD P.R.	Informes de desempeño	
INDICADORES	RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	RIESGOS		
Evaluación de desempeño de los proveedores. Evaluación de desempeño de los trabajadores.	Computador e impresora con scanner. Suministros de oficina. Oficinas del GAD P.R. de Ambuquí. Presupuesto empresarial establecido.	Registro de desempeño Registro de candidatos Registro de proveedores	No contar con el respaldo político. Injerencia política en la toma de decisiones. Mal clima laboral y poca adaptación de los empleados. Incumplimiento de requisitos y normas legales. Información adulterada.		

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUI		CÓDIGO:	G.O.5		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	0.1	
			ELABORADO POR:	Israel Aveiga Guerra	
			REVISADO POR:		
MACROPROCESO:	AGREGADORES DE VALOR	APROBADO POR:			
PROCESO:	Gestión de salud, protección ambiental y atención prioritaria	RESPONSABLES:	Tercer vocal principal del GAD Parroquial		
OBJETIVO:	Desarrollar una adecuada gestión para el desempeño eficiente del GAD.	PARTICIPANTES:	Tercer vocal principal del GAD Parroquial		
ALCANCE:	El proceso caracterizado corresponde a la gestión de salud, protección ambiental y atención prioritaria.				
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		P	Intervenir con voz y voto en las sesiones de la junta parroquial	Informes de reuniones y resoluciones	
Gobierno central Comisiones del GAD P.R. Ambuquí	Reglamentos, normas y resoluciones		Analizar las necesidades de la parroquia en materia de salud, protección ambiental y atención prioritaria.	Informes y análisis de necesidades	Beneficiarios internos y externos
Prefectura y alcaldía Pobladores de la parroquia	Requerimientos realizados por las comunidades Requerimientos del COOTAD	H	Proponer o debatir lo presentado por las demás comisiones en las sesiones de la junta parroquial.	Informes de reuniones y resoluciones	Comunidades de la parroquia
Instituciones financieras nacionales y extranjeras Cabildos comunitarios	Necesidades de la ciudadanía		Presentar análisis técnicos sobre las necesidades encontradas en la parroquia en su área y presentar en las sesiones.	Informes de actividades y avances	Consejo parroquial
		V	La ejecución de programas y proyectos previstos en la Planificación.	Informes de actividades y avances	GAD P.R. de Ambuquí
			Se cumplan los plazos correspondientes para el desarrollo de tareas designadas a las comisiones respectivas.		
		A	Fiscalizar la gestión de las comisiones.	Informes de desempeño	
			Fiscalizar la gestión del presidente del GAD P.R.	Informes de desempeño	
INDICADORES	RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	RIESGOS		
Evaluación de desempeño de los proveedores. Evaluación de desempeño de los trabajadores.	Computador e impresora con scanner. Suministros de oficina. Oficinas del GAD P.R. de Ambuquí. Presupuesto empresarial establecido.	Registro de desempeño Registro de candidatos Registro de proveedores	No contar con el respaldo político. Injerencia política en la toma de decisiones. Mal clima laboral y poca adaptación de los empleados. Incumplimiento de requisitos y normas legales. Información adulterada.		

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUI		CÓDIGO: G.A.1			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	0.1	
			ELABORADO POR:	Israel Aveiga Guerra	
			REVISADO POR:		
MACROPROCESO:	PROCESOS HABILITANTES	APROBADO POR:			
PROCESO:	Gestión financiera	RESPONSABLES:	Secretaría del GAD Parroquial		
OBJETIVO:	Desarrollar una adecuada gestión para el desempeño eficiente del GAD.	PARTICIPANTES:	Presidente, secretaria, vocales, proveedores del GAD Parroquial		
ALCANCE:	El proceso caracterizado corresponde a la gestión administrativa del GAD P.R.				
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		P	Programar y controlar las actividades financieras de conformidad con las disposiciones legales, normas y reglamentos vigentes.	Acuerdos, resoluciones y normativas para el GAD P.R.	
	Proforma presupuestaria destinada a los proyectos		Implantar esquemas de control financiero para las diferentes partidas presupuestarias.	Informes detallados	Beneficiarios internos y extremos
Gobierno central	Salario de los trabajadores	H	Encargarse de la cancelación oportuna de todas las obligaciones contraídas por el GAD P.R. de Ambuquí.	Pago a trabajadores	Comunidades de la parroquia
Prefectura y alcaldía	Requerimientos del COOTAD			Pago a proveedores, resoluciones de asignación de presupuestos	
Instituciones financieras nacionales y extranjeras	Proyectos		Diseñar y cargar al portal de compras públicas el plan anual de contrataciones, así como todos los procesos de contratación necesarios en los que intervenga el GAD P.R.	Subida de información al portal	Consejo parroquial
	Contratos y convenios	V	Que todo sea conforme a la ley y legalizar con su firma los comprobantes de pago así como de registrar las transferencias en el sistema de pago interbancario de todos los desembolsos.	Comprobantes de pago y facturaciones	GAD P.R. de Ambuquí
			Que las modificaciones al presupuesto aprobado sean conforme a la planificación y las leyes a las que se rigen.	Resoluciones	
		A	Aprobar la asignación del presupuesto para lo que sea requerido.	Informes de actividades y cumplimiento	
			Reformular de ser necesario la asignación del presupuesto de haber inconformidades.	Informes de inconformidad	
INDICADORES	RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	RIESGOS		
Evaluación de desempeño de los proveedores.	Computador e impresora con scanner.	Registro de desempeño	No contar con los recursos necesarios		
Evaluación de desempeño de los trabajadores.	Suministros de oficina.	Registro de candidatos	Información adulterada.		
	Oficinas del GAD P.R. de Ambuquí.	Registro de proveedores	Influencia política en la toma de decisiones		
	Presupuesto empresarial establecido.		Incumplimiento de requisitos y normas legales.		

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUI		CÓDIGO: G.A.2			
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		VERSIÓN:	0.1	
			ELABORADO POR:	Israel Aveiga Guerra	
			REVISADO POR:		
MACROPROCESO:	PROCESOS HABILITANTES	APROBADO POR:			
PROCESO:	Gestión administrativa	RESPONSABLES:	Secretaria del GAD Parroquial		
OBJETIVO:	Desarrollar una adecuada gestión para el desempeño eficiente del GAD.	PARTICIPANTES:	Presidente, secretaria, vocales, proveedores del GAD Parroquial		
ALCANCE:	El proceso caracterizado corresponde a la gestión administrativa del GAD P.R.				
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		P	Inventario de recursos existentes	Informe y listado	
			Controlar uso adecuado de bienes	Informes detallados	Beneficiarios internos y extremos
Gobierno central	Necesidades en general	H	Proporcionar los recursos necesarios a las partes interesadas	Informes detallados	Comunidades de la parroquia
Prefectura y alcaldía	Bienes, recursos existentes		Informar a tiempo por medio de escritos acerca de las novedades relacionadas con los bienes del GAD P.R.	Informes detallados	Consejo parroquial
Instituciones financieras nacionales y extranjeras	Proyectos		Supervisar la ejecución presupuestaria del GAD P.R.	Informes	GAD P.R. de Ambuquí
	Contratos y convenios	V	Supervisar el adecuado desempeño de la institución	Informes de desempeño	
			Elaborar programas de capacitación y desarrollo personal	Informes de actividades y cumplimiento	
		A	Implementar políticas de mejoras en la gestión de personal		
INDICADORES	RECURSOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS	RIESGOS		
Evaluación de desempeño de los proveedores.	Computador e impresora con scanner. Suministros de oficina. Oficinas del GAD P.R. de Ambuquí. Presupuesto empresarial establecido.	Registro de desempeño	No contar con los recursos necesarios Información adulterada. Influencia política en la toma de decisiones Incumplimiento de requisitos y normas legales.		
Evaluación de desempeño de los trabajadores.		Registro de candidatos			
		Registro de proveedores			

Anexo 4: Fichas de indicadores de gestión.

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ				
INDICADORES DE PROCESOS			GESTIÓN POR PROCESOS	
EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.E.1	Israel Aveiga Guerra		1 de 1
INDICADOR:	Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico			
PROCESO:	Direccionamiento estratégico			
FECHA DE INICIO:		ESTADO ACTUAL:		
DEFINICIÓN				
DESCRIPCIÓN	Por medio de este indicador se evalúa el porcentaje de cumplimiento de la planificación estratégica de la institución.			
FÓRMULA DE CÁLCULO				
$\text{Cumplimiento del plan estratégico} = \frac{\text{Número de objetivos cumplidos}}{\text{Número de objetivos planificados}} * 100\%$				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR		RESPONSABLE
		Cantidad de objetivos cumplidos		
Porcentual	Anual	DENOMINADOR		Directorio
		Cantidad de objetivos planificados		
DATOS PARA EL CÁLCULO		FUENTE DE DATOS		
Analizar los datos referentes al número de objetos cumplidos los cuales serán divididos para el número total de objetos planificados.		Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí		
RESULTADOS				
DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO		
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%		
OBSERVACIONES				
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		RESPONSABLE DEL PROCESO		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ**

INDICADORES DE PROCESOS

GESTIÓN POR PROCESOS

EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.O.1	Israel Aveiga Guerra		1 de 1

INDICADOR:	Evaluación del desempeño		
PROCESO:	Planificación y presupuesto		
FECHA DE INICIO:		ESTADO ACTUAL:	

DEFINICIÓN

DESCRIPCIÓN	Valorar la ejecución del presupuesto conforme a lo planificado.
--------------------	---

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$\text{Grado de ejecución del presupuesto} = \frac{\text{presupuesto ejecutado}}{\text{presupuesto planificado}} * 100\%$$

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	RESPONSABLE
		Importe gastado en el periodo de labores	
Porcentual	Periodo en funciones	DENOMINADOR	Directorio
		Importe total ingresado en el periodo de labores	

DATOS PARA EL CÁLCULO

FUENTE DE DATOS

Analizar los datos sobre el importe gastado durante el periodo los cuales serán divididos para el importe total ingresado en el periodo.

Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí

RESULTADOS

DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%

OBSERVACIONES

--

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN

RESPONSABLE DEL PROCESO

--	--



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ**

INDICADORES DE PROCESOS

GESTIÓN POR PROCESOS

EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.O.1	Israel Aveiga Guerra		1 de 1

INDICADOR:	Evaluación del desempeño – número de convenios y acuerdos firmados		
PROCESO:	Planificación y presupuesto		
FECHA DE INICIO:		ESTADO ACTUAL:	

DEFINICIÓN

DESCRIPCIÓN	Valorar el número de formalizaciones entre instituciones en busca del bien mutuo.
--------------------	---

FÓRMULA DE CÁLCULO

*Total de acuerdos y convenios = Sumatoria de todos los convenios o acuerdos * 100%*

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	RESPONSABLE
		Sumatoria de todos los convenios o acuerdos realizados entre instituciones	
Porcentual	Anual	DENOMINADOR	Directorio

DATOS PARA EL CÁLCULO

FUENTE DE DATOS


Analizar todos los datos sobre los convenios o acuerdos realizados entre instituciones.	Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí
---	--

RESULTADOS

DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%

OBSERVACIONES

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL PROCESO

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ				
INDICADORES DE PROCESOS			GESTIÓN POR PROCESOS	
EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.O.2	Israel Aveiga Guerra		1 de 1
INDICADOR:	Evaluación del desempeño – planificación de proyectos			
PROCESO:	Movilidad, infraestructura, servicios básicos y seguridad			
FECHA DE INICIO:		ESTADO ACTUAL:		
DEFINICIÓN				
DESCRIPCIÓN	A través de este indicador se evalúa el avance, la ejecución y los cambios durante la ejecución de proyectos.			
FÓRMULA DE CÁLCULO				
$Total\ de\ proyectos\ desarrollados = \frac{Proyectos\ alcanzados}{Proyectos\ planificados} * 100\%$				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR		RESPONSABLE
		Proyectos alcanzados durante el periodo		
Porcentual	Anual	DENOMINADOR		Directorio
		Proyectos planificados durante el periodo		
DATOS PARA EL CÁLCULO		FUENTE DE DATOS		
Analizar todos los datos sobre los convenios o acuerdos realizados entre instituciones.		Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí		
RESULTADOS				
DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO		
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%		
OBSERVACIONES				
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		RESPONSABLE DEL PROCESO		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ**

INDICADORES DE PROCESOS

GESTIÓN POR PROCESOS

EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.O.2	Israel Aveiga Guerra		1 de 1

INDICADOR:	Evaluación del desempeño – actividades propuestas
PROCESO:	Movilidad, infraestructura, servicios básicos y seguridad
FECHA DE INICIO:	ESTADO ACTUAL:

DEFINICIÓN

DESCRIPCIÓN	A través de este indicador se evalúa el avance durante la ejecución de las actividades propuestas por el trabajador.
--------------------	--

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$\text{Eficiencia con las actividades que realiza} = \frac{\text{Actividades alcanzadas o cumplidas}}{\text{Actividades propuestas}} * 100\%$$

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	RESPONSABLE
		Actividades cumplidas	
Porcentual	Anual	DENOMINADOR	Directorio
		Total de actividades propuestas	

DATOS PARA EL CÁLCULO

FUENTE DE DATOS

Analizar todos los datos referentes a las actividades cumplidas las cuales se dividen para el total de actividades propuestas	Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí
---	--

RESULTADOS

DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%

OBSERVACIONES

--

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN

RESPONSABLE DEL PROCESO

--	--



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ**

INDICADORES DE PROCESOS

GESTIÓN POR PROCESOS

EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.O.3	Israel Aveiga Guerra		1 de 1

INDICADOR:	Evaluación del desempeño – planificación de proyectos
PROCESO:	Gestión económica, productiva y turismo
FECHA DE INICIO:	ESTADO ACTUAL:

DEFINICIÓN

DESCRIPCIÓN	A través de este indicador se evalúa el avance, la ejecución y los cambios durante la ejecución de proyectos.
--------------------	---

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$Total\ de\ proyectos\ desarrollados = \frac{Proyectos\ alcanzados}{Proyectos\ planificados} * 100\%$$

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	RESPONSABLE
		Proyectos alcanzados durante el periodo	
Porcentual	Anual	DENOMINADOR	Directorio
		Proyectos planificados durante el periodo	

DATOS PARA EL CÁLCULO

FUENTE DE DATOS

Analizar todos los datos sobre los convenios o acuerdos realizados entre instituciones.

Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí

RESULTADOS

DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%


OBSERVACIONES

--

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN

RESPONSABLE DEL PROCESO

--	--

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ				
INDICADORES DE PROCESOS			GESTIÓN POR PROCESOS	
EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.O.3	Israel Aveiga Guerra		1 de 1
INDICADOR: Evaluación del desempeño – actividades propuestas				
PROCESO: Gestión económica, productiva y turismo				
FECHA DE INICIO:		ESTADO ACTUAL:		
DEFINICIÓN				
DESCRIPCIÓN	A través de este indicador se evalúa el avance durante la ejecución de las actividades propuestas por el trabajador.			
FÓRMULA DE CÁLCULO				
$\text{Eficiencia con las actividades que realiza} = \frac{\text{Actividades alcanzadas o cumplidas}}{\text{Actividades propuestas}} * 100\%$				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR		RESPONSABLE
		Actividades cumplidas		
Porcentual	Anual	DENOMINADOR		Directorio
		Total de actividades propuestas		
DATOS PARA EL CÁLCULO		FUENTE DE DATOS		
Analizar todos los datos referentes a las actividades cumplidas las cuales se dividen para el total de actividades propuestas		Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí		
RESULTADOS				
DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO		
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%		
OBSERVACIONES				
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		RESPONSABLE DEL PROCESO		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ**

INDICADORES DE PROCESOS

GESTIÓN POR PROCESOS

EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.O.4	Israel Aveiga Guerra		1 de 1

INDICADOR:	Evaluación del desempeño – planificación de proyectos
PROCESO:	Gestión educativo, cultural y deportivo
FECHA DE INICIO:	ESTADO ACTUAL:

DEFINICIÓN

DESCRIPCIÓN	A través de este indicador se evalúa el avance, la ejecución y los cambios durante la ejecución de proyectos.
--------------------	---

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$Total\ de\ proyectos\ desarrollados = \frac{Proyectos\ alcanzados}{Proyectos\ planificados} * 100\%$$

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	RESPONSABLE
		Proyectos alcanzados durante el periodo	
Porcentual	Anual	DENOMINADOR	Directorio
		Proyectos planificados durante el periodo	

DATOS PARA EL CÁLCULO

FUENTE DE DATOS

Analizar todos los datos sobre los convenios o acuerdos realizados entre instituciones.	Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí
---	--

RESULTADOS

DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%

OBSERVACIONES

--

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN

RESPONSABLE DEL PROCESO

--	--



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ**

INDICADORES DE PROCESOS

GESTIÓN POR PROCESOS

EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.O.4	Israel Aveiga Guerra		1 de 1

INDICADOR:	Evaluación del desempeño – actividades propuestas		
PROCESO:	Gestión educativo, cultural y deportivo		
FECHA DE INICIO:		ESTADO ACTUAL:	

DEFINICIÓN

DESCRIPCIÓN	A través de este indicador se evalúa el avance durante la ejecución de las actividades propuestas por el trabajador.
--------------------	--

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$Eficiencia\ con\ las\ actividades\ que\ realiza = \frac{Actividades\ alcanzadas\ o\ cumplidas}{Actividades\ propuestas} * 100\%$$

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	RESPONSABLE
		Actividades cumplidas	
Porcentual	Anual	DENOMINADOR	Directorio
		Total de actividades propuestas	

DATOS PARA EL CÁLCULO

FUENTE DE DATOS

Analizar todos los datos referentes a las actividades cumplidas las cuales se dividen para el total de actividades propuestas	Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí
---	--

RESULTADOS

DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%

OBSERVACIONES

--

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN

RESPONSABLE DEL PROCESO

--	--



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ**

INDICADORES DE PROCESOS

GESTIÓN POR PROCESOS

EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.O.5	Israel Aveiga Guerra		1 de 1

INDICADOR:	Evaluación del desempeño – planificación de proyectos
PROCESO:	Gestión de salud, protección ambiental y atención prioritaria
FECHA DE INICIO:	ESTADO ACTUAL:

DEFINICIÓN

DESCRIPCIÓN A través de este indicador se evalúa el avance, la ejecución y los cambios durante la ejecución de proyectos.

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$Total\ de\ proyectos\ desarrollados = \frac{Proyectos\ alcanzados}{Proyectos\ planificados} * 100\%$$

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	RESPONSABLE
		Proyectos alcanzados durante el periodo	
Porcentual	Anual	DENOMINADOR	Directorio
		Proyectos planificados durante el periodo	

DATOS PARA EL CÁLCULO

FUENTE DE DATOS

Analizar todos los datos sobre los convenios o acuerdos realizados entre instituciones.

Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí

RESULTADOS

DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%

OBSERVACIONES

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	RESPONSABLE DEL PROCESO



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ**

INDICADORES DE PROCESOS

GESTIÓN POR PROCESOS

EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.O.5	Israel Aveiga Guerra		1 de 1

INDICADOR:	Evaluación del desempeño – actividades propuestas
PROCESO:	Gestión de salud, protección ambiental y atención prioritaria
FECHA DE INICIO:	ESTADO ACTUAL:

DEFINICIÓN

DESCRIPCIÓN A través de este indicador se evalúa el avance durante la ejecución de las actividades propuestas por el trabajador.

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$Eficiencia\ con\ las\ actividades\ que\ realiza = \frac{Actividades\ alcanzadas\ o\ cumplidas}{Actividades\ propuestas} * 100\%$$

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	RESPONSABLE
		Actividades cumplidas	
Porcentual	Anual	DENOMINADOR	Directorio
		Total de actividades propuestas	

DATOS PARA EL CÁLCULO

FUENTE DE DATOS

Analizar todos los datos referentes a las actividades cumplidas las cuales se dividen para el total de actividades propuestas	Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí
---	--

RESULTADOS

DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%


OBSERVACIONES

--

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN

RESPONSABLE DEL PROCESO

--	--

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ				
INDICADORES DE PROCESOS			GESTIÓN POR PROCESOS	
EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.A.1	Israel Aveiga Guerra		1 de 1
INDICADOR:	Evaluación del desempeño – facturación procesada			
PROCESO:	Gestión financiera			
FECHA DE INICIO:		ESTADO ACTUAL:		
DEFINICIÓN				
DESCRIPCIÓN	A través de este indicador se evalúa la cancelación por cualquier servicio recibido de un ente exterior hacia la institución.			
FÓRMULA DE CÁLCULO				
$\text{Número de facturas procesadas} = \text{Facturas recibidas} - \text{Facturas tramitadas} * 100\%$				
UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	SUMANDOS		RESPONSABLE
		Número total de facturas recibidas		
Porcentual	Anual	SUMANDOS		Analista financiero
		Número total de facturas tramitadas		
DATOS PARA EL CÁLCULO		FUENTE DE DATOS		
Analizar todos los datos referentes a las facturas recibidas y las facturas tramitadas		Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí		
RESULTADOS				
DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO		
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%		
OBSERVACIONES				
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		RESPONSABLE DEL PROCESO		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ**

INDICADORES DE PROCESOS

GESTIÓN POR PROCESOS

EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.A.1	Israel Aveiga Guerra		1 de 1

INDICADOR:	Evaluación del desempeño – actividades propuestas
PROCESO:	Gestión financiera
FECHA DE INICIO:	ESTADO ACTUAL:

DEFINICIÓN

DESCRIPCIÓN A través de este indicador se evalúa el avance durante la ejecución de las actividades propuestas por el trabajador.

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$Eficiencia\ con\ las\ actividades\ que\ realiza = \frac{Actividades\ alcanzadas\ o\ cumplidas}{Actividades\ propuestas} * 100\%$$

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	RESPONSABLE
		Actividades cumplidas	
Porcentual	Anual	DENOMINADOR	Analista financiero
		Total de actividades propuestas	

DATOS PARA EL CÁLCULO

FUENTE DE DATOS

Analizar todos los datos referentes a las actividades cumplidas las cuales se dividen para el total de actividades propuestas	Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí
---	--

RESULTADOS

DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%

OBSERVACIONES

--

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN

RESPONSABLE DEL PROCESO

--	--



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ**

INDICADORES DE PROCESOS

GESTIÓN POR PROCESOS

EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.A.1	Israel Aveiga Guerra		1 de 1

INDICADOR:	Evaluación del desempeño – adquisición de bienes
PROCESO:	Gestión financiera
FECHA DE INICIO:	ESTADO ACTUAL:

DEFINICIÓN

DESCRIPCIÓN A través de este indicador se evalúa la capacidad de la organización para obtener recursos que permitan un mejor funcionamiento de la institución

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$\text{Adquisición de bienes o servicios} = \frac{\text{Adquisiciones realizadas}}{\text{Adquisiciones programadas}} * 100\%$$

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	RESPONSABLE
		Adquisiciones realizadas	
Porcentual	Anual	DENOMINADOR	Analista de compras públicas
		Adquisiciones programadas	

DATOS PARA EL CÁLCULO

FUENTE DE DATOS

Analizar todos los datos referentes a la adquisición de bienes o servicios realizadas que dividirán con la adquisición de bienes o servicios programadas.

Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí

RESULTADOS

DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%

OBSERVACIONES

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN

RESPONSABLE DEL PROCESO



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ**

INDICADORES DE PROCESOS

GESTIÓN POR PROCESOS

EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.A.1	Israel Aveiga Guerra		1 de 1

INDICADOR:	Evaluación del desempeño – abastecimiento		
PROCESO:	Gestión financiera		
FECHA DE INICIO:		ESTADO ACTUAL:	

DEFINICIÓN

DESCRIPCIÓN A través de este indicador se evalúa el porcentaje kilometraje recorrido del vehículo a disposición de la institución

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$\text{Desempeño del abastecimiento sobre el kilometraje} = \frac{\text{Kilómetros recorridos}}{\text{Kilómetros programados}} * 100\%$$

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	RESPONSABLE
		Kilómetros recorridos por el vehículo	
Porcentual	Anual	DENOMINADOR	Analista financiero
		Kilómetros programados para recorridos por el vehículo	

DATOS PARA EL CÁLCULO

FUENTE DE DATOS

Analizar todos los datos referentes a los kilómetros recorridos del vehículo que dividirán con los kilómetros programados.	Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí
--	--

RESULTADOS

DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%

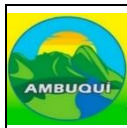
OBSERVACIONES

--

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN

RESPONSABLE DEL PROCESO

--	--



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ**

INDICADORES DE PROCESOS

GESTIÓN POR PROCESOS

EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.A.2	Israel Aveiga Guerra		1 de 1

INDICADOR:	Evaluación del desempeño – prestación de bienes
PROCESO:	Gestión administrativa
FECHA DE INICIO:	ESTADO ACTUAL:

DEFINICIÓN

DESCRIPCIÓN	A través de este indicador se evalúa el porcentaje de uso de los bienes que son puestos a disposición de los interesados.
--------------------	---

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$\text{Prestación activa de bienes} = \frac{\text{Número de prestaciones}}{\text{Número total de solicitudes de prestación}} * 100\%$$

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	RESPONSABLE
		Número de prestaciones de los bienes	
Porcentual	Anual	DENOMINADOR	Analista administrativo
		Número total de solicitudes de prestación	

DATOS PARA EL CÁLCULO

FUENTE DE DATOS

Analizar todos los datos referentes al número de prestaciones que se dividirán para el número total de solicitudes de prestación.	Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí
---	--

RESULTADOS

DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%

OBSERVACIONES

--

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN

RESPONSABLE DEL PROCESO

--	--



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ**

INDICADORES DE PROCESOS

GESTIÓN POR PROCESOS

EDICIÓN	CÓDIGO:	ELABORADO POR:	FECHA:	PAGINA Nº:
00-01	G.A.2	Israel Aveiga Guerra		1 de 1

INDICADOR:	Evaluación del desempeño – satisfacción del cliente		
PROCESO:	Gestión administrativa		
FECHA DE INICIO:		ESTADO ACTUAL:	

DEFINICIÓN

DESCRIPCIÓN Este indicador evalúa la satisfacción del cliente mediante escalas de calificación midiendo el porcentaje de desempeño.

FÓRMULA DE CÁLCULO

$$\text{Promedio de satisfacción} = \frac{\text{Suma de las calificaciones del cliente}}{\text{Número de clientes}} * 100\%$$

UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	NUMERADOR	RESPONSABLE
		Calificación proporcionada por el cliente	
Porcentual	Anual	DENOMINADOR	Analista administrativo
		Número de clientes que proporcionan una calificación	

DATOS PARA EL CÁLCULO

FUENTE DE DATOS

Analizar todos los datos referentes a la suma de las calificaciones del cliente los cuales se dividirán para el número total de clientes que proporcionan una calificación.	Oficinas del GAD Parroquial Rural de Ambuquí
---	--

RESULTADOS

DEFICIENTE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
Valores menores al 70%	Valores entre 70% y 80%	Valores mayores al 80%

OBSERVACIONES

--

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN

RESPONSABLE DEL PROCESO

--	--



PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

No conformidades

GA-D04

Página: 1 de 2.

Anexo 5: Plan de acciones correctivas o preventivas.

DATOS GENERALES

Instancia:		Dirección:		Dependencia:	
Actividad:				Fecha de realización:	

PLAN DE ACCIONES

Hallazgo			Descripción de la No Conformidad u Observación	Análisis de Causa	Acción (es) Correctiva (s) y/o Preventiva (s)	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Aprobación o Rechazo del Equipo Auditor o Director	Situación
Nº	NC	Ob							

Elaborado por:		Firma:		Fecha:	
Aprobado por:		Firma:		Fecha:	



PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS

No conformidades

GA-D04

Página: 2 de 2.

INSTRUCTIVO PARA COMPLETAR INFORMACIÓN REQUERIDA

- 1- Instancia: nombre de Quien realizo la actividad (Autoevaluación __ Evaluación __ Auditoría __ Otros).
 - 2- Dirección: nombre de la instancia responsable del Plan de acciones correctivas y /o acciones preventivas, es el mismo nombre de la Dirección que recibió la actividad.
 - 3- Dependencia: Instancia de la Dirección involucrada en el Plan de acciones correctivas y /o acciones preventivas.
 - 4- Actividad: se refiere al nombre y número, si corresponde, de la actividad que da origen al Plan de acciones correctivas y /o acciones preventivas. Tenemos tipos de actividades: __ Autoevaluación __ Evaluación __ Auditoría __ Otros.
 - 5- Fecha de realización: Se anota la fecha de realización de la actividad; __ Autoevaluación __ Evaluación __ Auditoría __ Otros
 - 6- Hallazgo: resultados de la evaluación de la evidencia de la actividad (Autoevaluación __ Evaluación __ Auditoría __ Otros) recopilada frente a los criterios de la actividad (Autoevaluación __ Evaluación __ Auditoría __ Otros). Los hallazgos pueden indicar no conformidad u observaciones, u oportunidades de mejora.
 - 7- N°: Corresponde a número. En la casilla de número cuando la actividad es Autoevaluación se hace referente al ítem y si detecta más de una No conformidad u observación se numera consecutivamente, ejemplo: 1.1.1, 1.1.2, etc. Cuando la actividad es auditoría se numera conforme al consecutivo dado por el Auditor y si es evaluación se coloca el número que asigne el informe de la evaluación.
 - 8- NC: No Conformidad. Incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
 - 9- Ob: Observación. Falta menor o no conformidad potencial encontrada en una auditoría u autoevaluación. La observación debe tener un Plan de acciones preventivas.
 - 10- Descripción de la No Conformidad u Observación: Aquí se describe la No conformidad o la Observación según corresponda.
 - 11- Análisis de causa: El análisis de causa donde se expuso todas las ideas que explican la situación. Por lo general para realizar el análisis se involucra varios participantes relacionados con la situación; puesto que ellos son los que conocen el problema o situación relacionada con el hallazgo. Seleccionadas las causas potenciales, se enumeraron. En este apartado se coloca la causa potencial con su numeral correspondiente.
 - 12- Acción (es) Correctiva(s)/ Acción (es) Preventiva (s): Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad u Observación, detectada u otra situación no deseable. La acción correctiva se toma para evitar que una situación vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
 - 13- Fecha de Cumplimiento: fecha de ejecución de la acción establecida.
 - 14- Responsable: cargo del funcionario encargado de llevar a cabo la acción.
 - 15- Aprobación o rechazo del Equipo auditor o director: cuando no se acepta una acción correctiva o acción preventiva debe indicarse el motivo del rechazo. El tiempo para el análisis es de 10 días hábiles. Se guarda el registro con la última aprobación.
 - 16- Situación: **Corregida:** Cuando la No conformidad u Observación está levantada. Cierre de las acciones. **En Trámite:** Cuando las acciones aún no se han terminado de ejecutar, es decir; se encuentran en proceso de ejecución.
 - 17- Elaborado por: funcionario que prepara el Plan de Acciones Correctivas y/o Preventivas.
 - 18- Aprobado: En una Auditoría Interna, el Auditor Líder aprueba el de Plan de Acciones Correctivas y/o Preventivas, y en una Autoevaluación, el director correspondiente.
- Importante:** El Plan de Acciones Correctivas y/o Preventivas, tiene como fecha límite de entrega 20 días hábiles a partir de la recepción del Informe de auditoría o en su defecto de la Autoevaluación. Cuando se trate de una Auditoría Interna, el Plan de acciones correctivas se debe presentar al Auditor Líder para su revisión y aprobación y cuando se trate de la Autoevaluación se debe presentar al director que corresponda.

Anexo 6: Check List mejorado basado en la norma ISO 9001:2015.

GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015							
FECHA APLICACIÓN: 23 DE ENERO DEL 2023							
RESPONSABLE: ISRAEL AVEIGA GUERRA							
<p>Modo de uso: Con el texto de la norma ISO 9001:2015 en mano y para cada punto normativo, respuesta con total honestidad marcando con una X si cumple totalmente o parcialmente el requisito y de un % conforme a los valores de cumplimiento. Puede agregar un comentario para justificar su evaluación. En las demás hojas de cálculo se mostrará la brecha en forma visual y los análisis por numeral de la norma.</p>							
4. Contexto de la organización							
4.1 Comprensión de la organización y su contexto							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados					X		
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.					X		
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.					X		
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC					X		

Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.					x		
4.3 Determinación del alcance del SGC							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.					x		
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.					x		
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.					x		
Considerar los productos y servicios de la organización				x			
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.					x		
4.4 SGC y sus procesos							
4.4.1 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.				x			
Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización					x		
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos					x		

Determinar la secuencia e interacción de estos procesos					x		
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)				x			
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad					x		
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos					x		
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1				x			
Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos				x			
Mejorar los procesos y el SGC.					x		
4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos					x		
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.					x		
5. Liderazgo							
5.1 Liderazgo y compromiso							
5.1.1 Generalidades. La alta dirección debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:					x		

Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC					x		
Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización				x			
Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización				x			
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos					x		
Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles				x			
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC					x		
Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos				x			
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC					x		
Promover la mejora					x		
Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad					x		
5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente					x		

Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables				x			
Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente				x			
Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.					x		
5.2 Política							
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad				x			
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica				x			
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad				x			
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables					x		
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.				x			
5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Estar disponible y mantenerse como información documentada				x			

Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización					x		
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.				x			
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización							
La alta dirección debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.					x		
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional				x			
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas					x		
Asignar la responsabilidad y autoridad para Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)				x			
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización					x		
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC					x		
6. Planificación							
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
6.1.1 Al planificar el SGC la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4,1 y los requisitos referidos en el apartado 4,2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.				x			
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos					x		
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables					x		
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados					x		
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.				x			
6.1.2 La organización debe planificar:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades					x		
La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4,4)				x			
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.				x			
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos							
6.2.1 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.				x			
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.				x			

Los objetivos de la calidad deben:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Ser coherentes con la política de calidad				x			
Ser medibles				x			
Tener en cuenta los requisitos aplicables					x		
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente				x			
Ser objeto de seguimiento				x			
Comunicarse					x		
Actualizarse, según corresponda				x			
6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar qué se va a hacer				x			
Determinar qué recursos se requerirán				x			
Determinar quién será responsable				x			
Determinar cuándo se finalizará				x			
Determinar cómo se evaluarán los resultados				x			
X							

La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4,4)			x	x			
Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales					x		
Considerar la integridad del SGC				x			
Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.				x			
7. Apoyo							
7.1 Recurso							
7.1.1 Generalidades. La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.				x			
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes				x			
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.				x			
7.1.2 Personas. La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.					x		

7.1.3 Infraestructura. La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.				x			
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.				x			
7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
7.1.5.1 Generalidades. La organización debe:							
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos				x			
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas				x			
Asegurarse de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito				x			
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito				x			

7.1.5.2 Trazabilidad de la Medición, el equipo de medición debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Calibrar o verificar, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o verificación			x				
Identificar para determinar su estado				x			
Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición			x				
Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.			x				
7.1.6 Conocimientos de la Organización	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios					x		
Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario				x			
Considerar sus conocimientos actuales y determinar como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas				x			
7.2 Competencia							
La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC					x		
Asegurar de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia					x		
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran				x			
Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.				x			
7.3 Toma de Conciencia							
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Política de calidad					x		
Objetivos de la calidad pertinentes				x			
Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño				x			
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.				x			
7.4 Comunicación							
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Qué comunicar				x			
Cuándo comunicar				x			
A quién comunicar				x			
Cómo comunicar				x			
Quién comunica				x			
7.5 Información Documentada							
7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La información documentada requerida por esta Norma Internacional				x			
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.				x			
7.5.2 Creación y actualización							
Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)				x			
Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel electrónico).				x			

La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.				x			
7.5.3 Control de la Información Documentada							
7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite				x			
Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad)				x			
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Distribución, acceso, recuperación y uso				x			
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad				x			
Control de cambios (por ejemplo, control de versión)			x				
Conservación y disposición.				x			
Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC				x			
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad				x			
8. Operación							

8.1 Planificación y control operacional							
La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Planificar, implementar y controlar procesos				x			
Determinar los requisitos para los productos y servicios				x			
Establecer criterios para sus procesos				x			
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios			x				
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios			x				
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios			x				
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo <u>planificado</u>				x			
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos			x				
Ser adecuada para las operaciones de la organización.				x			
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.			x				
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)			x				

8.2 Requisitos para los productos y servicios							
8.2.1 Comunicación con el cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios				x			
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios			x				
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes				x			
Manipular o controlar la propiedad del cliente			x				
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		x					
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable				x			
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización			x				
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.				x			
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
8.2.3.1 La organización debe:							

Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes				x			
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente				x			
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma			x				
Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.			x				
Los requisitos especificados por la organización				x			
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios				x			
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente				x			
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente			x				
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.				x			
8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Sobre los resultados de la revisión				x			
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios				x			

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.				X			
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios							
8.3.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios				X			
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Al determinar las etapas del diseño y desarrollo se debe							
La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo				X			
Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables			X				
Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo				X			
Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo			X				
Considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios al determinar las etapas y controles del diseño y desarrollo				X			
La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo			X				
La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo				X			
				X			

8.4.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.					X		
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;				X			
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización					X		
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización				X			
Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de				X			
conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.					X		
8.4.2 Tipo y alcance del control	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.					X		
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC				X			
Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes					X		
Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables				X			
Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo					X		
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos				X			
8.4.3 Información para los proveedores externos	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de la educación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo				X			
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para Los procesos, productos y servicios a proporcionar					X		
La aprobación de Productos y servicios				X			
La aprobación de Métodos, procesos y equipos				X			

La aprobación de la liberación de productos y servicios				x			
La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas				x			
Las interacciones del proveedor externo con la organización					x		
El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización					x		
Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.				x			

8.5 producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas				x			
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar					x		
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar				x			
La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados					x		

La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios				X			
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos					X		
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida					X		
La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores					X		
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos				X			
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.					X		
8.5.2 Identificación y trazabilidad	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.					X		
Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.				X			
Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.					X		

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.			x				
Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.				x			
Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.				x			
8.5.4 Preservación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.				x			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.				x			
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios				x			
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar las consecuencias potenciales no deseables asociadas a sus productos y servicios					x		

Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente				x			
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente					x		
8.5.6 Controles de los cambios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.				x			
Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.				x			
8.6 Liberación de los productos y servicios	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.				x			
No debe llevarse a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable por el cliente.				x			
Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios				x			
Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación				x			

Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.				x			
8.7 Control de las salidas no conformes							
8.7.1 La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.				x			
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				x			
Tratar las salidas no conformes a través de corrección				x			
Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios				x			
Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente			x				
Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión			x				
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			x				
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Describa la no conformidad				x			
Describa las acciones tomadas				x			

Describa todas las concesiones obtenidas				x			
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				x			

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Qué necesita seguimiento y medición				x			
Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos			x				
Llevar a cabo el seguimiento y la medición				x			
Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.				x			
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.			x				
Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.			x				
9.1.2 Satisfacción del cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				x			

Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.				x			
9.1.3 Análisis y evaluación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.				x			
La conformidad de los productos y servicios				x			
El grado de satisfacción del cliente			x				
El desempeño y la eficacia del SGC			x				
Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz			x				
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades				x			
El desempeño de los proveedores externos			x				
La necesidad de mejoras en el SGC				x			
9.2 Auditoría interna							
9.2.1 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de			x				

Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad				x			
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional				x			
Se implementa y mantiene eficazmente			x				
9.2.2 La organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.			x				
Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría			x				
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría				x			
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente			x				
Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada			x				
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías				x			
9.3 Revisión por la dirección							

9.3.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización			X				
9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición			X				
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías			X				
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos			X				
La adecuación de los recursos			X				
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1)			X				
Las oportunidades de mejora			X				
9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Oportunidades de mejora				X			
Necesidad de cambio en el SGC			X				
Necesidades de recursos				X			

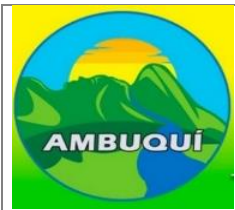
Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección			x				
10 Mejora							
10.1 Generalidades, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.				x			
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras			x				
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados			x				
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC				x			
10.2 No conformidad y acción correctiva							
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla			x				
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias				x			
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La revisión y el análisis de la no conformidad				x			

Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de las causas de la no conformidad				x			
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de si existen no conformidades similares, que potencialmente puedan ocurrir				x			
Implementar cualquier acción necesaria			x				
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada			x				
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación				x			
Si fuera necesario, hacer cambios al SGC				x			
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas			x				
10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente				x			
Los resultados de cualquier acción correctiva				x			
10.3 Mejora continua	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC				x			

Considerar 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.				x			
--	--	--	--	---	--	--	--

ANEXO 7

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE AMBUQUÍ



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 1 de 123

Anexo 7: Manual de procedimientos.



TÍTULO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL
RURAL DE AMBUQUÍ**

IBARRA - ECUADOR

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

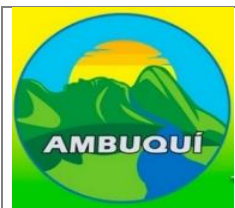
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 2 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

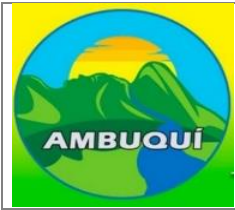
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 3 de 123

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
1. GESTIÓN ESTRATÉGICA	5
1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	6
1.1.1 DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO	6
1.1.2 REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	14
2. GESTIÓN OPERATIVA	21
2.1. PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	22
2.1.1 APROBACIÓN PRESUPUESTARIA	22
2.1.2 FIRMA DE CONVENIOS	28
2.1.3 ASIGNACIÓN DE FUNCIONES.....	35
2.2 MOVILIDAD, INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS BÁSICOS Y SEGURIDAD	41
2.2.1 PARTICIPACIÓN EN REPRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE	41
2.2.2 REALIZACIÓN DE PROYECTOS	47
2.3 ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO	54
2.3.1 REALIZACIÓN DE PROYECTOS	54
2.4 EDUCATIVO, CULTURAL Y DEPORTIVO	61
2.4.1 REALIZACIÓN DE PROYECTOS	61
2.5 SALUD, PROTECCIÓN AMBIENTAL Y ATENCIÓN PRIORITARIA	68
2.5.1 REALIZACIÓN DE PROYECTOS	68
3. AGREGADORES DE VALOR	75
3.1. GESTIÓN FINANCIERA	76
3.1.1 CONTROL FINANCIERO Y EJECUCIÓN.....	76
3.1.2 SELECCIÓN DE PROVEEDORES	82
3.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	89
3.2.1 CONTROL DE BIENES	89
3.2.2 CONTRATACIÓN	96
3.2.3 CAPACITACIÓN	103
3.2.4 AUDITORÍA INTERNA	110
3.2.5 NO CONFORMIDADES	117



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 4 de 123

INTRODUCCIÓN

El presente manual ha sido elaborado con la finalidad de mejorar la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ambuquí y asegurar una adecuada administración y control de las actividades realizadas. Esto permite dar seguimiento a los procedimientos para alcanzar los objetivos y metas propuestas. Por tal motivo, este documento define toda la información relacionada con los procedimientos y demás información que brinde soporte a la institución.

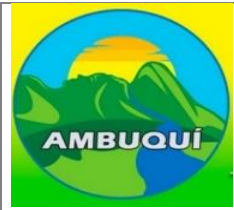
El manual involucra a toda la institución, con el compromiso de la alta gerencia y de los empleados, todos enfocados a la mejora continua en busca de una mejor respuesta de forma efectiva y oportuna con las acciones apropiadas.

OBJETIVO

Mejorar la ejecución de los procedimientos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ambuquí mediante el uso de herramientas que sirvan como guías las cuales ayuden a su gestión.

ALCANCE

El presente manual aplica a todos los procedimientos inmersos en los procesos gobernantes, agregadores de valor y habilitantes especificados en su mapa de procesos y será aplicable únicamente de manera interna en la institución ya que esta busca mejorar considerablemente su gestión.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

GESTIÓN ESTRATÉGICA

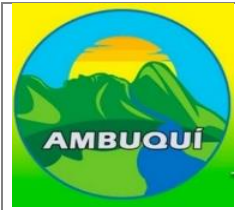
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 5 de 123



1. GESTIÓN ESTRATÉGICA



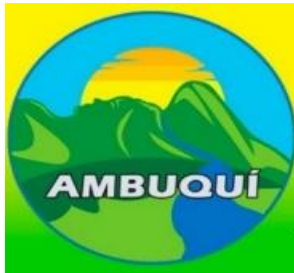
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Desarrollo y ejecución del plan estratégico

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 6 de 123

1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.1.1 DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO



MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

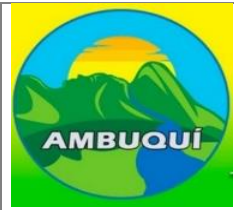
PROCESO (P): DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

***SUBPROCESO (SP): DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL PLAN
ESTRATÉGICO***

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



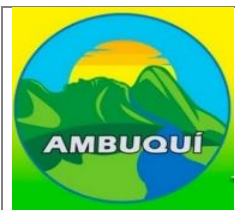
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Desarrollo y ejecución del plan estratégico

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 7 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



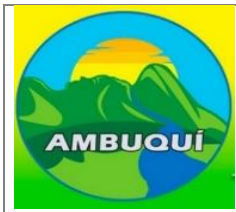
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Desarrollo y ejecución del plan estratégico

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 8 de 123

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	9
2. RESPONSABILIDAD.....	9
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	9
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	9
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	9
6. FLUJOGRAMA.....	12
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	12
8. ANEXOS	13



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Desarrollo y ejecución del plan estratégico

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 9 de 123

1. OBJETIVO

Direccionar el funcionamiento del GAD Parroquial Rural de Ambuquí, a través de la planificación y control de los procesos de forma eficiente y eficaz. El presente documento se lo debe utilizar para los procedimientos que se encuentran dentro del proceso de Direccionamiento Estratégico, por medio de la presente información se puede seguir una secuencia lógica de actividades en busca de obtener un resultado óptimo.

2. RESPONSABILIDAD

Presidente, secretaria, vicepresidente, vocales y proveedores del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

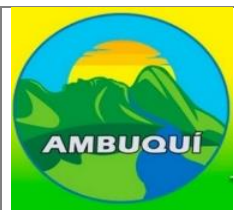
- **Plan estratégico:** aquel plan de acción que detalla todo lo que la organización desea lograr y como va a conseguir esto.
- **Factores importantes del plan estratégico:** existencia de factores dentro del plan que influyen en su cumplimiento como el factor económico, la eficiencia operativa, factor comercial, entre otros.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

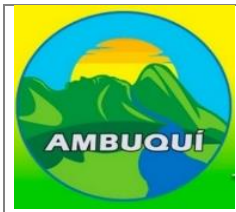
P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Desarrollo y ejecución del plan estratégico

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 10 de 123

<i>RESPONSABLE</i>	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		<i>APOYO HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS</i>	
<i>Presidente y secretaria de la institución</i>	ANÁLISIS ESTRATÉGICO	Análisis Corporativo	Abstracción de información.	Diagramación de los procesos para lo cual pueden utilizar software como Statgraphics
		Análisis Interno		
		Análisis Externo	Análisis de información.	
	FORMULACIÓN ESTRATÉGICA	Estrategia Competitiva	Herramientas útiles como árboles de decisión. Sistemas Integrados.	Uso de software SAP para la planificación de recursos. Definir y hacer seguimiento mediante BSC: Balanced Scorecard.
		Estrategia Internacional		
		Estrategia Internet		
IMPLANTACIÓN ESTRATÉGICA	Control y seguimiento	Uso de herramientas de simulación.	Elaboración de mapas estratégicos. Suite LABSAG	
	Diseño de programas estratégicos	Uso de sistemas de inducción con árboles de decisión.		

- **Documento y/o Registro del proceso:** registro de asistencia en elaboración del plan estratégico, plan estratégico.
- **Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos:** Constitución, COOTAD, normativa legal vigente.

a) Analizar los propósitos y los objetivos organizativos.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Desarrollo y ejecución del plan estratégico

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 11 de 123

La misión, visión y los objetivos estratégicos del GAD P.R. de Ambuquí forman un conjunto de metas que se establecen en busca de obtener una ventaja competitiva que les permita obtener una mayor satisfacción de las partes interesadas y que los diferencie de las demás instituciones.

b) Analizar el entorno.

Analizar el entorno es de vital importancia para obtener una gestión exitosa ya que nos permite recopilar información relevante la cual servirá para poder identificar mejores oportunidades, así como también las amenazas a las que está expuesta.

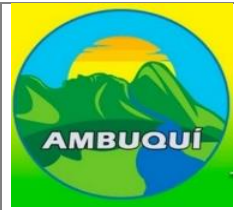
Es importante identificar los niveles de entorno existentes, así como saber interpretarlos, para lo cual tenemos:

El nivel de entorno general que hace mención especial a aquellos segmentos tendenciosos y eventos claves dentro del entorno. En este nivel se cuenta con los aspectos tecnológicos, demográficos y económicos.

Mientras que el otro nivel a identificar es el nivel competitivo, este entorno está determinado por aquellos aspectos dados por competidores y organizaciones los cuales amenacen en gran medida con el éxito de la institución en su prestación de bienes o servicios.

c) Realizar el análisis interno.

El análisis interno comprende el estudio de diversos factores que pueden estar presentes en la empresa, con el fin de evaluar los recursos con los que cuenta la empresa y de conocer las capacidades de esta.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Desarrollo y ejecución del plan estratégico

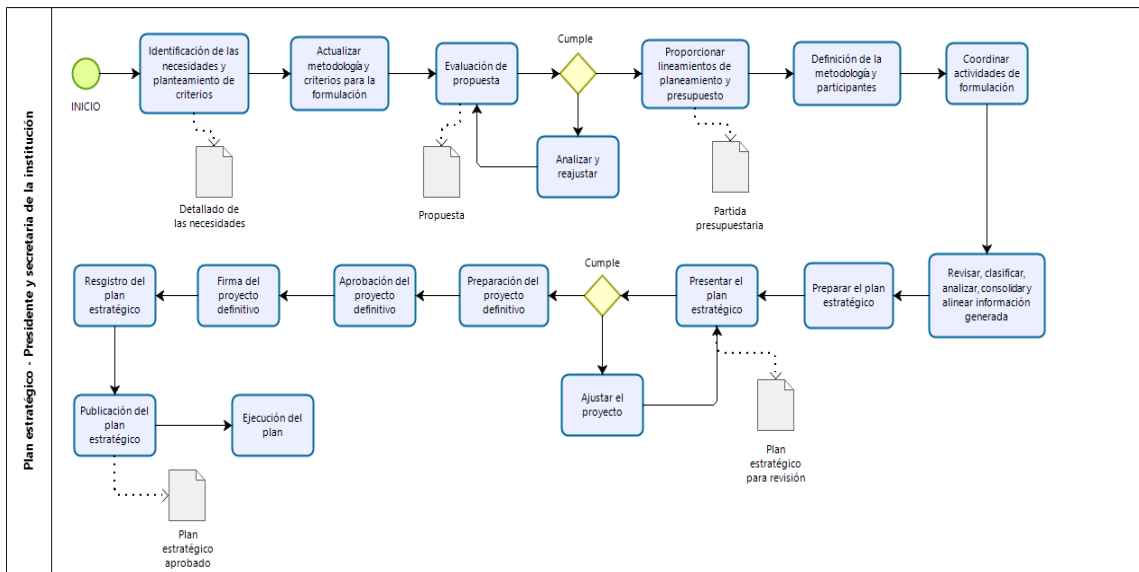
Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 12 de 123

Realizar este análisis proporciona información de gran importancia para la institución ya que ayuda a identificar las fortalezas y debilidades que puede tener esta y en parte, determinar el éxito de la institución en un determinado sector.

d) Valorar los activos intangibles de la institución.

Dar cumplimiento con este apartado permite clarificar el panorama de la institución, permite determinar los activos con los que cuenta haciendo mención no sólo al capital humano y otros activos intelectuales, sino también las conexiones dentro de la misma como las relaciones interpersonales de los empleados, de los clientes y de los proveedores.

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS	
ORIGEN	DISTRIBUCIÓN



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Desarrollo y ejecución del plan estratégico

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 13 de 123

NOMBRE	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Plan Estratégico	X		SI	Gerencia / presidencia
Caracterización de la empresa	X		SI	Gerencia / presidencia
Ficha competencia laboral	X		Si	Gerencia / presidencia
Hoja de vida		X	No	Gerencia / presidencia
Requerimientos materiales y personal	X		Si	Secretaria
Registro proveedores	X		SI	Secretaria
Demás documentación relevante	X		SI	Gerencia / presidencia

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS

N°	Código	Nombre del anexo
1	GE-D01	Plan de desarrollo estratégico de la institución
2	GE-D02	Objetivos de calidad de la institución
3	GE-R01	Actas de reunión
4	GE-R02	Consultas



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Revisión y evaluación del desempeño

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 14 de 123

1.1.2 REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO



MACROPROCESO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

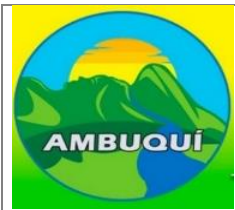
PROCESO (P): DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

SUBPROCESO (SP): REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Revisión y evaluación del desempeño

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 15 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Revisión y evaluación del desempeño

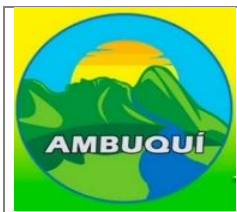
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 16 de 123

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	17
2. RESPONSABILIDAD.....	17
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	17
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	17
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	18
6. FLUJOGRAMA.....	19
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	19
8. ANEXOS	20



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Revisión y evaluación del desempeño

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 17 de 123

1. OBJETIVO

Evaluar el desempeño dentro del desarrollo de la institución y así poder plantear estrategias de mejoramiento para proporcionar mejores servicios a los pobladores de las diferentes comunidades. A través de esta herramienta poder medir el grado de cumplimiento de la institución en relación con un área de servicio orientada a la satisfacción de los pobladores de la parroquia.

2. RESPONSABILIDAD

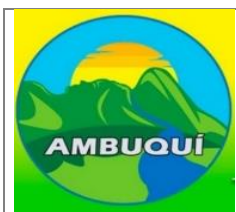
Presidente, vocales y secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí y proveedores de la institución.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Evaluación del desempeño:** aquella herramienta que permite conocer el grado de cumplimiento de un aspecto en particular, el cual puede ser un funcionario, un aparato, máquina, entre otros permitiendo proporcionar una mejora en la gestión de los recursos.
- **Indicadores de gestión:** aquel parámetro que sirve para medir y evaluar la efectividad en el cumplimiento de las actividades desarrolladas en el área que se desea medir.
- **Escala de evaluación:** parámetros establecidos dentro del nivel de medición que clasifican los niveles alcanzados pudiendo estar dentro de un nivel excelente, muy bueno, bueno, regular, insatisfactorio con porcentajes dependientes del evaluador.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), Reglamento General de la LOSEP, Ministerio del trabajo, Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Revisión y evaluación del desempeño

Versión: 01

Cód: GA02-D05

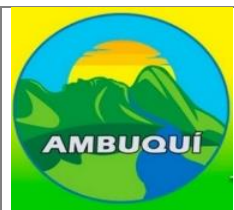
Página 18 de 123

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Personal encargado o que requiera medir	Planificación de fechas para evaluar el desempeño
2	Personal encargado o que requiera medir	Elabora fichas de indicadores KPI con sus respectivos criterios
3	Presidente	Revisa los criterios establecidos en los KPI
4	Personal encargado o que requiera medir	Reajusta y se aprueba los criterios requeridos
5	Personal encargado o que requiera medir	Revisa la documentación necesaria para la evaluación del desempeño
6	Personal encargado o que requiera medir	Aplica la evaluación del desempeño para identificar el grado de cumplimiento
7	Personal encargado o que requiera medir	Analiza y clasifica los de menor rango de cumplimiento
8	Personal encargado o que requiera medir	Emite un informe sobre los que se encuentran en niveles no aceptables
9	Presidente	Analiza el informe y establece un plan de mejoras para mejorar dichos criterios
10	Presidente	Comunica el informe de resultados y el plan de mejora para incrementar el grado de cumplimiento
11	Partes del proceso	Aplican el plan de mejoras y buscan obtener mejores resultados

- **Documento y/o Registro del proceso:** fichas de evaluación de desempeño (KPI), plan de mejoras



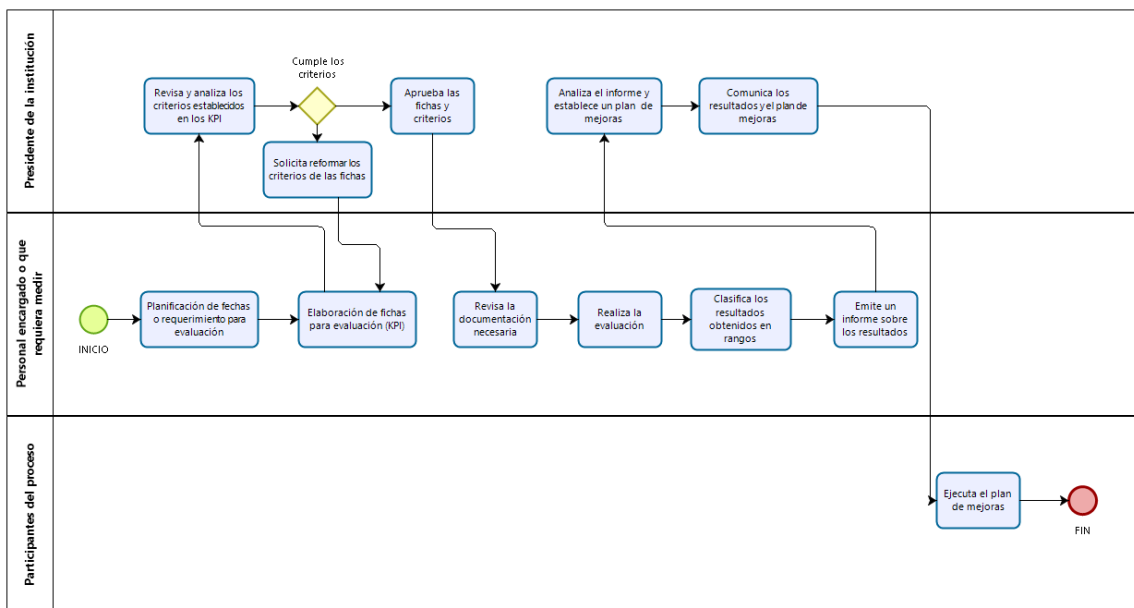
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Revisión y evaluación del desempeño

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 19 de 123

- Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos: N/A

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Fichas de evaluación de desempeño	X		SI	Gerencia / presidencia
Informe de resultados de las fichas	X		SI	Gerencia / presidencia
Plan de mejoras para incremento cumplimiento	X		Si	Gerencia / presidencia



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
SP: Revisión y evaluación del desempeño

Versión: 01

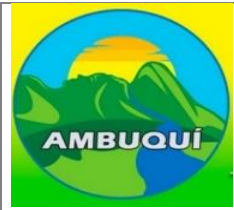
Cód: GA02-D05

Página 20 de 123

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS

N°	Código	Nombre del anexo
1	GE-D04	Informe de revisión y evaluación de desempeño



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

GESTIÓN OPERATIVA

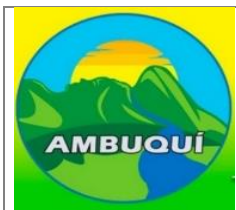
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página **21** de **123**



2. GESTIÓN OPERATIVA



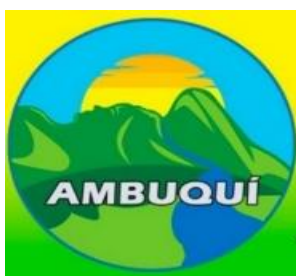
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Aprobación presupuestaria

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 22 de 123

2.1. PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

2.1.1 APROBACIÓN PRESUPUESTARIA



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

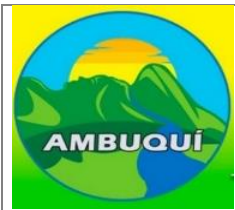
PROCESO (P): PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

SUBPROCESO (SP): APROBACIÓN PRESUPUESTARIA

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Aprobación presupuestaria

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 23 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Aprobación presupuestaria

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página **24** de **123**

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	25
2. RESPONSABILIDAD.....	25
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	25
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	25
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	26
6. FLUJOGRAMA.....	27
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	27
8. ANEXOS	27



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Aprobación presupuestaria

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 25 de 123

1. OBJETIVO

Desarrollar una adecuada planificación y dirección del presupuesto para la ejecución eficiente de los recursos del GAD Parroquial Rural de Ambuquí. El presente documento se lo debe utilizar para el proceso de Gestión de Planificación y Presupuesto, por medio de la presente información se puede seguir una secuencia lógica de actividades en busca de obtener un resultado óptimo.

2. RESPONSABILIDAD


Presidente y secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Ejecución presupuestaria:** acciones destinadas hacia el uso de los recursos designados en el presupuesto con el objetivo de proporcionar bienes y servicios en la cantidad y calidad previstos.
- **Ejercicio presupuestario:** tiempo que comprende el año fiscal dando inicio en el 1 de enero y finalizando el 31 de diciembre.
- **Fuentes de financiamiento:** mención especial a lo que corresponde con recursos fiscales los cuales son generados por diferentes instituciones, recursos provenientes de preasignaciones, entidades externas, prestamistas, entre otros.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.

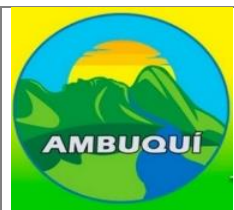
	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”	
	P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO SP: Aprobación presupuestaria	Versión: 01
		Cód: GA02-D05 Página 26 de 123

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	Remite proforma presupuestaria al presidente
2	Presidente	Analiza proforma presupuestaria recibida por la secretaria
3	Presidente	Consolida proforma presupuestaria o devuelve para ajuste de ser necesario
4	Secretaria	Realiza el ajuste con la sugerencia del presidente
5	Presidente	Analiza proforma presupuestaria ajustada
6	Presidente	Elabora un programa indicativo anual
7	Presidente	Aprueba el presupuesto institucional
8	Presidente	Comunica asignación presupuestaria

- **Documento y/o Registro del proceso:** proforma presupuestaria analizada, proforma presupuestaria aprobada.
- **Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos:** Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, normativa legal vigente.

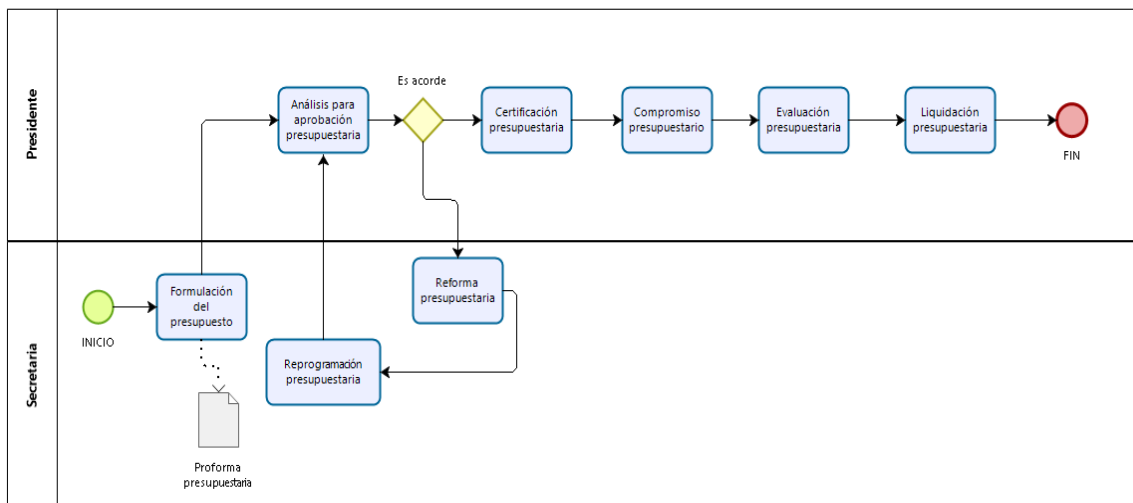


**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Aprobación presupuestaria

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 27 de 123

6. FLUJOGRAMA

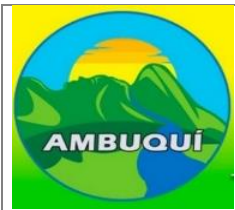


7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Partida presupuestaria	X		SI	Gerencia / presidencia
Ficha competencia laboral	X		Si	Gerencia / presidencia
Demás documentación relevante	X		SI	Gerencia / presidencia

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS		
Nº	Código	Nombre del anexo
1	GO-D02	Informe de aprobación de partida presupuestaria



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Firma de convenios

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 28 de 123

2.1.2 FIRMA DE CONVENIOS



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

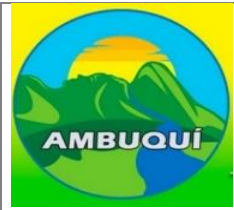
PROCESO (P): PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

SUBPROCESO (SP): FIRMA DE CONVENIOS

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Firma de convenios

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 29 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Firma de convenios

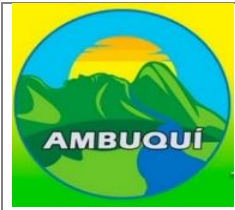
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 30 de 123

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	31
2. RESPONSABILIDAD.....	31
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	31
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	31
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	31
6. FLUJOGRAMA.....	33
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	33
8. ANEXOS	34



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Firma de convenios

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 31 de 123

1 OBJETIVO

Una de las funciones importantes del presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí es la de suscribir convenios e instrumentos de acuerdo con la ley en beneficio de la parroquia. Para la descripción de la firma de un convenio se especifica que será por solicitud de una institución la cual busca cooperación por parte del GAD.

2. RESPONSABILIDAD

Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí y personal encargado de las instituciones como partes interesadas.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Convenios interinstitucionales:** instrumento de beneficio mutuo, en el cual se establece una concordancia de voluntades en busca de lazos en beneficio mutuo.
- **Convenios de extensión:** suscripción documentada y legal con la finalidad de contribuir con programas vinculantes hacia la comunidad.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y normativa legal vigente.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Institución interesada	Solicita convenio de cooperación



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Firma de convenios

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 32 de 123

2	Secretaria	Recibe la solicitud a través de un oficio o correo electrónico y posteriormente lo entrega al presidente
3	Presidente	Recepta el oficio enviado por secretaría
4	Presidente	Analiza la documentación e identifica los beneficios que puede obtener la parroquia
5	Presidente	Envía una respuesta a la institución interesada
6	Institución interesada	Recepta la respuesta y plantea las diferentes cláusulas de forma paralela con el GAD
7	Institución interesada	Envía las cláusulas determinadas en el convenio al presidente
8	Presidente	Recepta y analiza sección por sección el convenio
9	Presidente	Acepta las condiciones y solicita una reunión con el encargado de la institución interesada
10	Presidente e institución interesada	Firman el convenio de mutuo acuerdo una vez aceptado todo lo determinado en el convenio
11	Presidente	Comunica en la página web y redes sociales del GAD sobre la firma del convenio

- **Documento y/o Registro del proceso:** oficio designación persona asignada para el convenio, formato de convenio, actas de reunión, convenio.
- **Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos:** solicitudes de convenio emitidas por partes interesadas, propuestas de convenio.

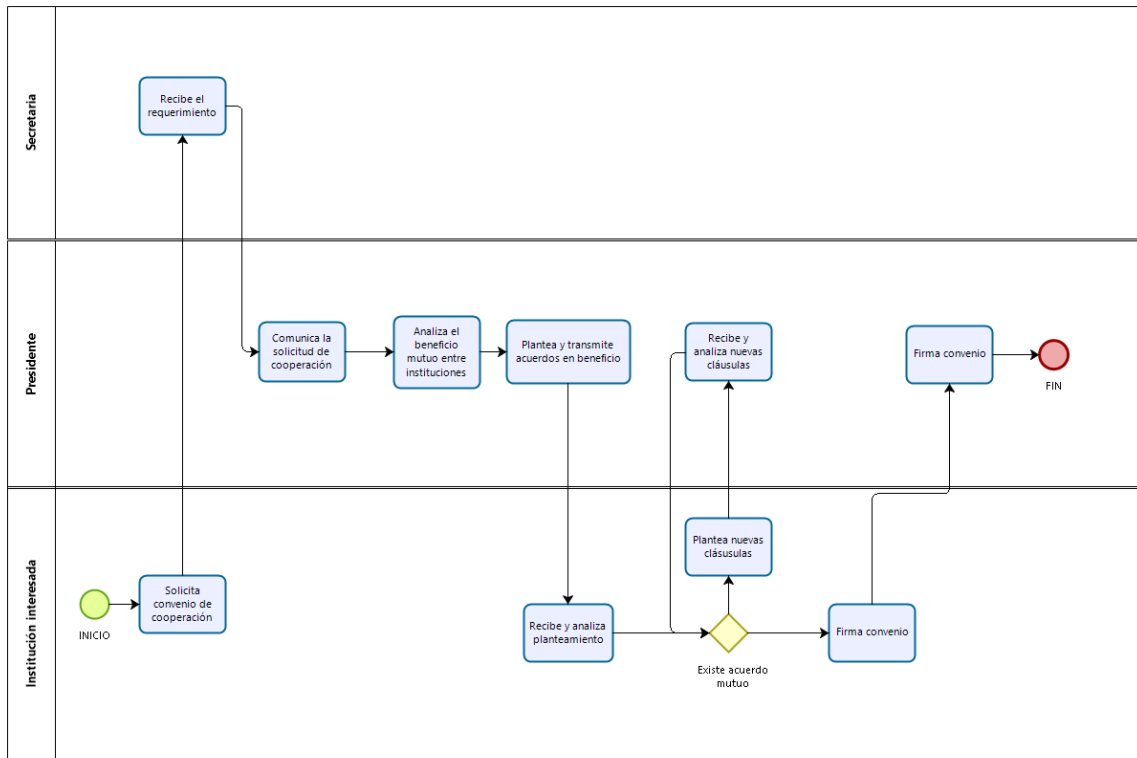


**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Firma de convenios

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 33 de 123

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Documento habilitante que acredite la representación para la firma del convenio		X	No	Gerencia / presidencia



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Firma de convenios

Versión: 01

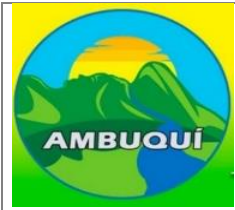
Cód: GA02-D05

Página 34 de 123

Solicitud de convenio emitida por institución cooperante		X	No	Secretaria
Formato o borrador del convenio	X		Si	Gerencia / presidencia
Informe de conveniencia firmado (que se evidencie las razones de su conveniencia para suscribir el convenio).	X		No	Gerencia / presidencia

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS		
N°	Código	Nombre del anexo
1	GO-D03	Informes de representación legal y jurídica
2	GO-D04	Convenio firmado entre partes interesadas
3	GO-R01	Actas de reuniones



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Asignación de funciones

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 35 de 123

2.1.3 ASIGNACIÓN DE FUNCIONES



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

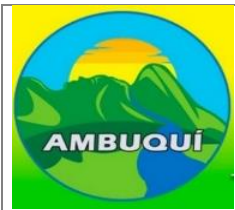
PROCESO (P): PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

SUBPROCESO (SP): ASIGNACIÓN DE FUNCIONES

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Asignación de funciones

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 36 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



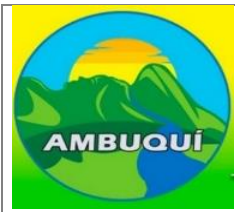
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Asignación de funciones

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página **37** de **123**

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	38
2. RESPONSABILIDAD.....	38
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	38
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	38
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	38
6. FLUJOGRAMA.....	39
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	40
8. ANEXOS	40



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Asignación de funciones

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 38 de 123

1. OBJETIVO

Parte de las funciones del presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí es la de presentar proyectos económicos y productivos en beneficio de la parroquia y delegar funciones y representaciones a los vocales sobre las tareas a realizarse.

2. RESPONSABILIDAD

Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Asignación de funciones:** potestad de parte de la persona encargada para seleccionar quien realice determinadas funciones.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y normativa legal vigente.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

a. ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Presidente	Identifica una necesidad dentro de alguna comunidad
2	Presidente	Hace un estudio en busca de identificar la forma de satisfacer la necesidad
3	Presidente	Delega un vocal dependiendo del área
4	Vocal	Recepta la necesidad y evalúa las posibles soluciones



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

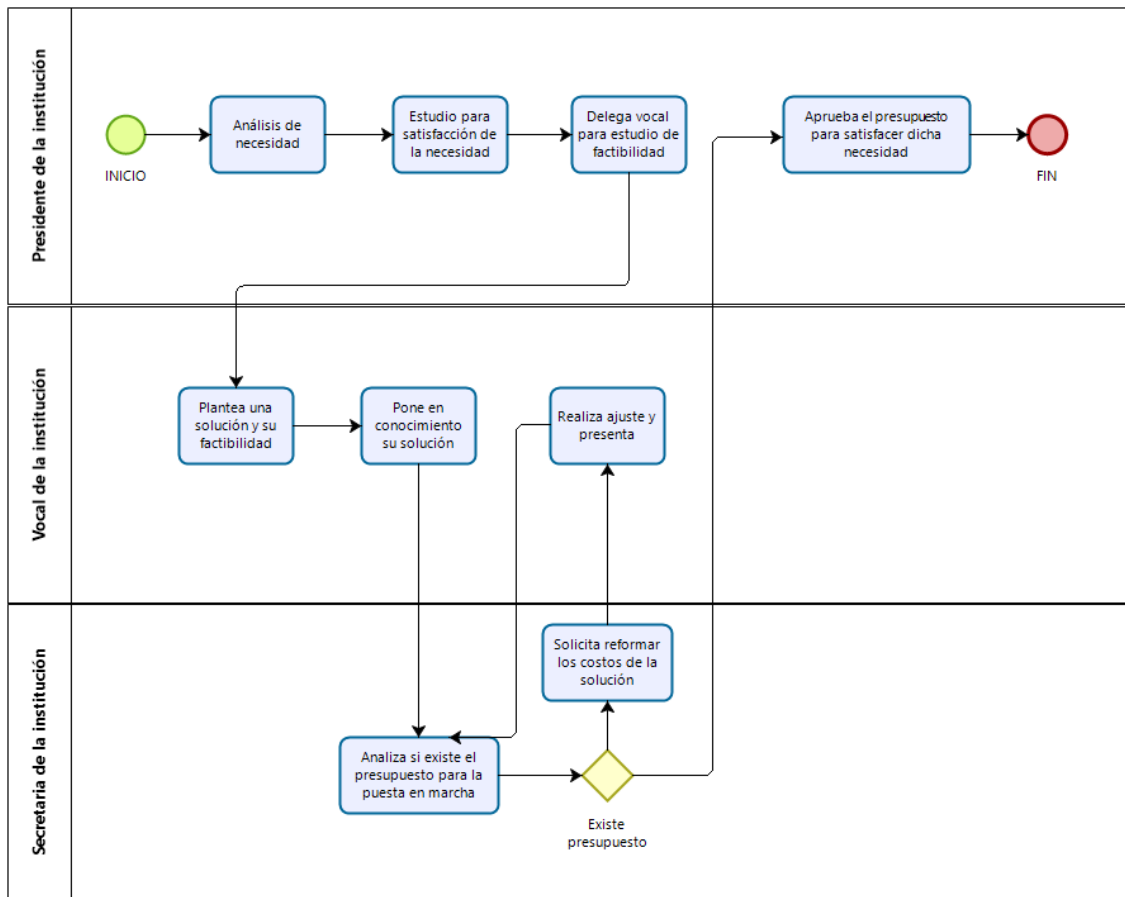
P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Asignación de funciones

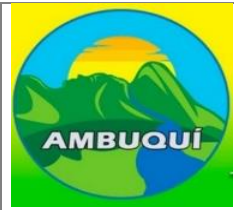
Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 39 de 123

5	Vocal	Plantea la posible solución en junta y da a conocer el presupuesto requerido
6	Secretaria	Pone en conocimiento si existe el presupuesto o que cantidad pueden aportar para la solución
7	Presidente	Aprueba la asignación del presupuesto

- **Documento y/o Registro del proceso:** oficio designación persona encargada de la comisión, informe de factibilidad, actas de reunión, informe de asignación de presupuesto.
- **Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos:** N/A

6. FLUJOGRAMA





**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO
SP: Asignación de funciones

Versión: 01

Cód: GA02-D05

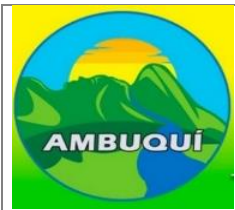
Página 40 de 123

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Requerimientos materiales y personal	X		Si	Secretaria
Registro proveedores	X		Si	Secretaria

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS		
N°	Código	Nombre del anexo
1	GO-R01	Actas de reuniones
2	GO-R02	Actas de compromiso delegando comisiones



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: MOVILIDAD, INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS
BÁSICOS Y SEGURIDAD
SP: Participación en representación del presidente

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página 41 de 123

2.2 MOVILIDAD, INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS BÁSICOS Y SEGURIDAD

2.2.1 PARTICIPACIÓN EN REPRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

***PROCESO (P): MOVILIDAD, INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS
BÁSICOS Y SEGURIDAD***

***SUBPROCESO (SP): PARTICIPACIÓN EN REPRESENTACIÓN DEL
PRESIDENTE***

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: MOVILIDAD, INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS
BÁSICOS Y SEGURIDAD
SP: Participación en representación del presidente

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 42 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: MOVILIDAD, INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS
BÁSICOS Y SEGURIDAD
SP: Participación en representación del presidente

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: **43** de **123**

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	44
2. RESPONSABILIDAD.....	44
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	44
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	44
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	44
6. FLUJOGRAMA.....	45
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	45
8. ANEXOS	46



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: MOVILIDAD, INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS
BÁSICOS Y SEGURIDAD
SP: Participación en representación del presidente

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 44 de 123

1. OBJETIVO

Desarrollar una adecuada gestión de los procedimientos referentes al tema y proporcionar un accionar adecuado ante la designación hacia el vicepresidente para la representación en caso de indisponibilidad por parte del presidente de la institución.

El presente documento se lo debe utilizar para la comisión antes mencionada, por medio de la presente información se puede seguir una secuencia lógica de actividades en busca de obtener un resultado óptimo.

2. RESPONSABILIDAD

Vicepresidente que es la persona encargada de dirigir la comisión de Gestión de Movilidad, Infraestructura, Servicios Básicos y Seguridad; y presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Representación ante indisponibilidad:** persona encargada jerárquicamente ante indisponibilidad o designada para representar ante ausencia del encargado comúnmente.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD), normativa legal vigente.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
------	-------------	-------------



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

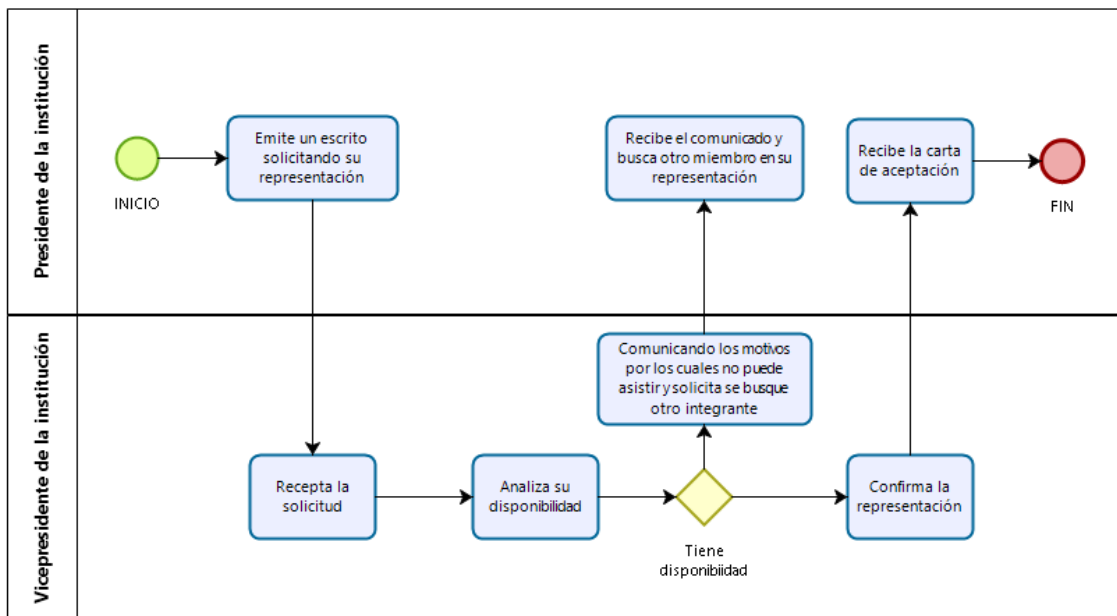
P: MOVILIDAD, INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS BÁSICOS Y SEGURIDAD
SP: Participación en representación del presidente

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 45 de 123

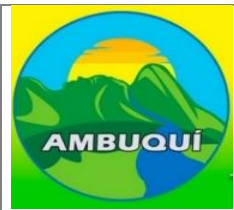
1	Presidente de la institución	Emite un escrito solicitando la representación por parte del vicepresidente detallando los motivos y las necesidades
2	Vicepresidente de la institución	Recepta la solicitud por parte del presidente de la institución
3	Vicepresidente de la institución	Analiza la disponibilidad y necesidades para la representación
4	Vicepresidente de la institución	Acepta la solicitud y confirma su asistencia

- **Documento y/o Registro del proceso:** Solicitud escrita para la representación, confirmación de asistencia.
- **Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos:** N/A

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: MOVILIDAD, INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS
BÁSICOS Y SEGURIDAD
SP: Participación en representación del presidente

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página 46 de 123

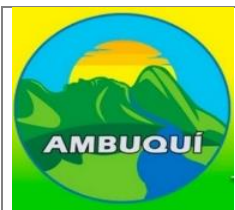
DOCUMENTOS Y REGISTROS

NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Informes de reuniones y resoluciones	X		Si	Vicepresidencia
Informes y análisis de necesidades	X		SI	Vicepresidencia
Informes de actividades y avances	X		Si	Comisiones

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS

N°	Código	Nombre del anexo
1	GO-R01	Actas de reunión
2	GO-D03	Informes de representación legal y jurídica a la institución



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: MOVILIDAD, INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS
BÁSICOS Y SEGURIDAD
SP: Realización de proyectos

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 47 de 123

2.2.2 REALIZACIÓN DE PROYECTOS



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

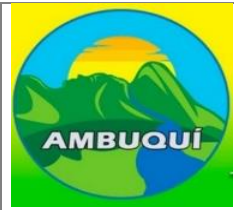
***PROCESO (P): MOVILIDAD, INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS
BÁSICOS Y SEGURIDAD***

SUBPROCESO (SP): REALIZACIÓN DE PROYECTOS

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 48 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 49 de 123

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	50
2. RESPONSABILIDAD.....	50
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	50
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	51
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	51
6. FLUJOGRAMA.....	52
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	52
8. ANEXOS	53



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 50 de 123

1. OBJETIVO

Desarrollar una adecuada gestión de los procedimientos referentes al tema y proporcionar un accionar adecuado de la comisión encargada de la Gestión de Movilidad, Infraestructura, Servicios Básicos y Seguridad. Dentro de las responsabilidades del vicepresidente del GAD P.R. de Ambuquí encargado de esta comisión es la de presentar proyectos en beneficio de los pobladores de las comunidades.

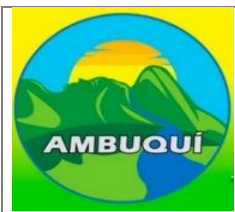
El presente documento se lo debe utilizar para la comisión antes mencionada, por medio de la presente información se puede seguir una secuencia lógica de actividades en busca de obtener un resultado óptimo.

2. RESPONSABILIDAD

Vicepresidente que es la persona encargada de dirigir la comisión de Gestión de Movilidad, Infraestructura, Servicios Básicos y Seguridad; y secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Línea base:** desarrollo de un plan original o estimación realizada la cual debe incluir el cronograma, el alcance, el presupuesto necesario y los objetivos a cumplir por parte del proyecto.
- **Plan de contingencia:** plan b de ejecución en caso de presentarse algún imprevisto o caso de emergencia detallando el cómo abordar dichos problemas.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 51 de 123

- **Limitaciones de proyecto:** cualquier factor que interfiera o obstaculice el desarrollo y por consiguiente éxito del proyecto como por ejemplos sus riesgos, la falta de presupuesto, entre otros.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Vicepresidente encargado de dirigir la comisión	Identificar una necesidad dentro de la parroquia
2	Vicepresidente encargado de dirigir la comisión	Realizar un estudio en busca de satisfacer la necesidad, alternativas de solución
3	Vicepresidente encargado de dirigir la comisión	Solicita una junta en la que da a conocer la necesidad, la posible solución y el presupuesto necesario para su ejecución
4	Presidente y secretaria	Analizan el presupuesto requerido y si el GAD cuenta con los fondos necesarios
5	Presidente y secretaria	En caso de contar con el presupuesto lo aprueban o sugieren se realice un ajuste
6	Vicepresidente encargado de dirigir la comisión	Expone los ajustes que podrían realizarse
7	Presidente	Aprueba la asignación del presupuesto
8	Presidente	Ordena la puesta en marcha para la satisfacción de esta necesidad



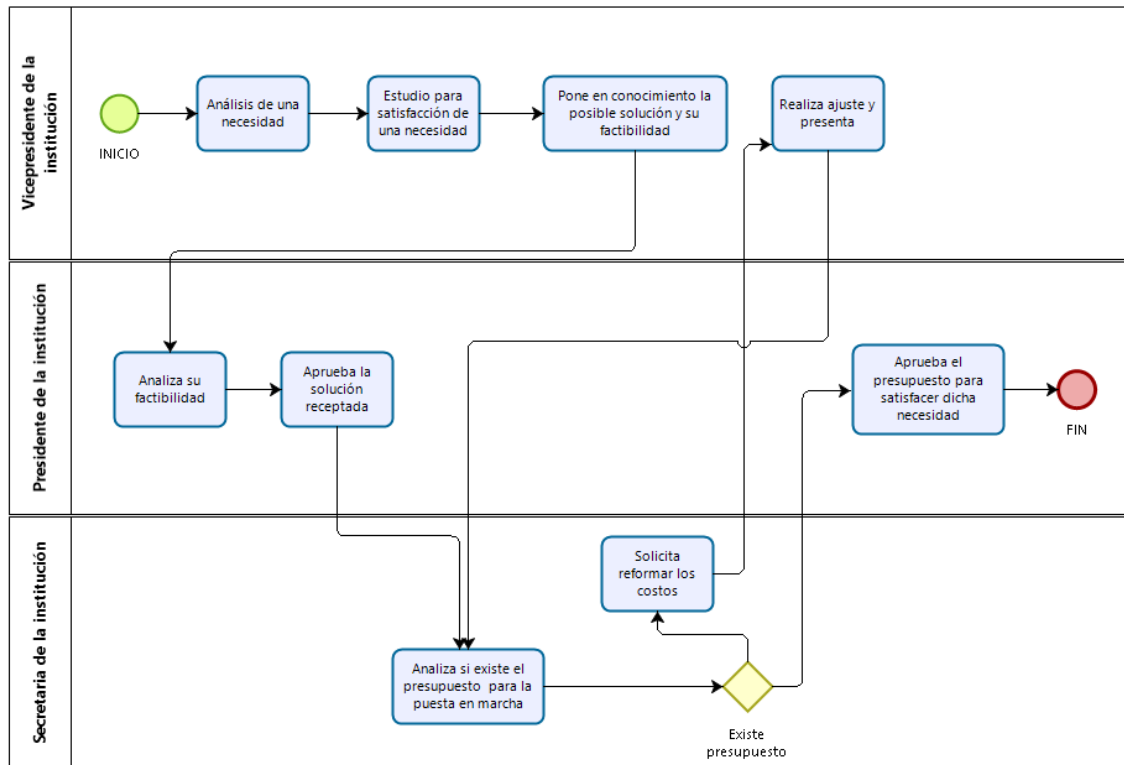
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 52 de 123

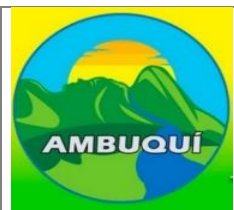
- Documento y/o Registro del proceso: análisis de la necesidad, anteproyecto.
- Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos: N/A

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Ficha competencia laboral	X		Si	Gerencia / presidencia



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01

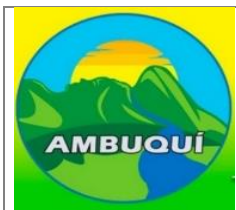
Cód: GA02-D05

Página: 53 de 123

Hoja de vida	X	No	Gerencia / presidencia
Requerimientos materiales y personal	X	Si	Secretaria
Registro proveedores	X	SI	Secretaria
Informes de reuniones y resoluciones	X	Si	Gerencia / presidencia
Informes y análisis de necesidades	X	SI	Gerencia / presidencia
Informes de actividades y avances	X	Si	Comisiones
Informes de desempeño	X	SI	Secretaria

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS		
N°	Código	Nombre del anexo
1	GE-R03	Formato de anteproyecto
2	GE-R04	Registro de análisis de anteproyecto
3	GE-R05	Carta de aceptación
4	GE-R06	Registro de avance del proyecto



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 54 de 123

2.3 ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO

2.3.1 REALIZACIÓN DE PROYECTOS



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

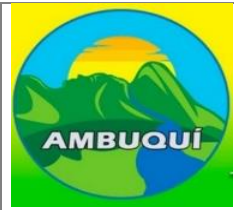
PROCESO (P): ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO

SUBPROCESO (SP): REALIZACIÓN DE PROYECTOS

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 55 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 56 de 123

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	57
2. RESPONSABILIDAD.....	57
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	57
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	58
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	58
6. FLUJOGRAMA.....	59
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	59
8. ANEXOS	60



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 57 de 123

1. OBJETIVO

Desarrollar una adecuada gestión de los procedimientos referentes al tema y proporcionar un accionar adecuado de la comisión encargada de la Gestión Económica, Productiva y Turismo. Dentro de las responsabilidades del vocal encargado de esta comisión están la de analizar las necesidades que puede tener la parroquia y presentarlas en junta para su ejecución luego de su respectivo análisis de factibilidad.

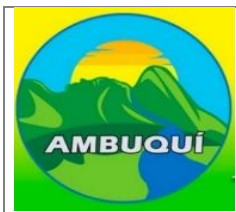
El presente documento se lo debe utilizar para la comisión antes mencionada. Esto se llevará a cabo al seguir una secuencia lógica de actividades para obtener un resultado óptimo.

2. RESPONSABILIDAD

Vocal encargado de dirigir la comisión de la Gestión Económica, Productiva y Turismo; y el presidente y la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Línea base:** desarrollo de un plan original o estimación realizada la cual debe incluir el cronograma, el alcance, el presupuesto necesario y los objetivos a cumplir por parte del proyecto.
- **Plan de contingencia:** plan b de ejecución en caso de presentarse algún imprevisto o caso de emergencia detallando el cómo abordar dichos problemas.
- **Limitaciones de proyecto:** cualquier factor que interfiera o obstaculice el desarrollo y por consiguiente éxito del proyecto como por ejemplos sus riesgos, la falta de presupuesto, entre otros.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 58 de 123

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

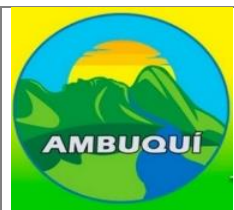
La Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Vocal encargado de dirigir la comisión	Identificar una necesidad dentro de la parroquia
2	Vocal encargado de dirigir la comisión	Realizar un estudio en busca de satisfacer la necesidad, alternativas de solución
3	Vocal encargado de dirigir la comisión	Solicita una junta en la que da a conocer la necesidad, la posible solución y el presupuesto necesario para su ejecución
4	Presidente y secretaria	Analizan el presupuesto requerido y si el GAD cuenta con los fondos necesarios
5	Presidente y secretaria	En caso de contar con el presupuesto lo aprueban o sugieren se realice un ajuste
6	Vocal encargado de dirigir la comisión	Expone los ajustes que podrían realizarse
7	Presidente	Aprueba la asignación del presupuesto
8	Presidente	Ordena la puesta en marcha para la satisfacción de esta necesidad

- **Documento y/o Registro del proceso:** análisis de la necesidad, anteproyecto, proyecto.
- **Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos:** N/A

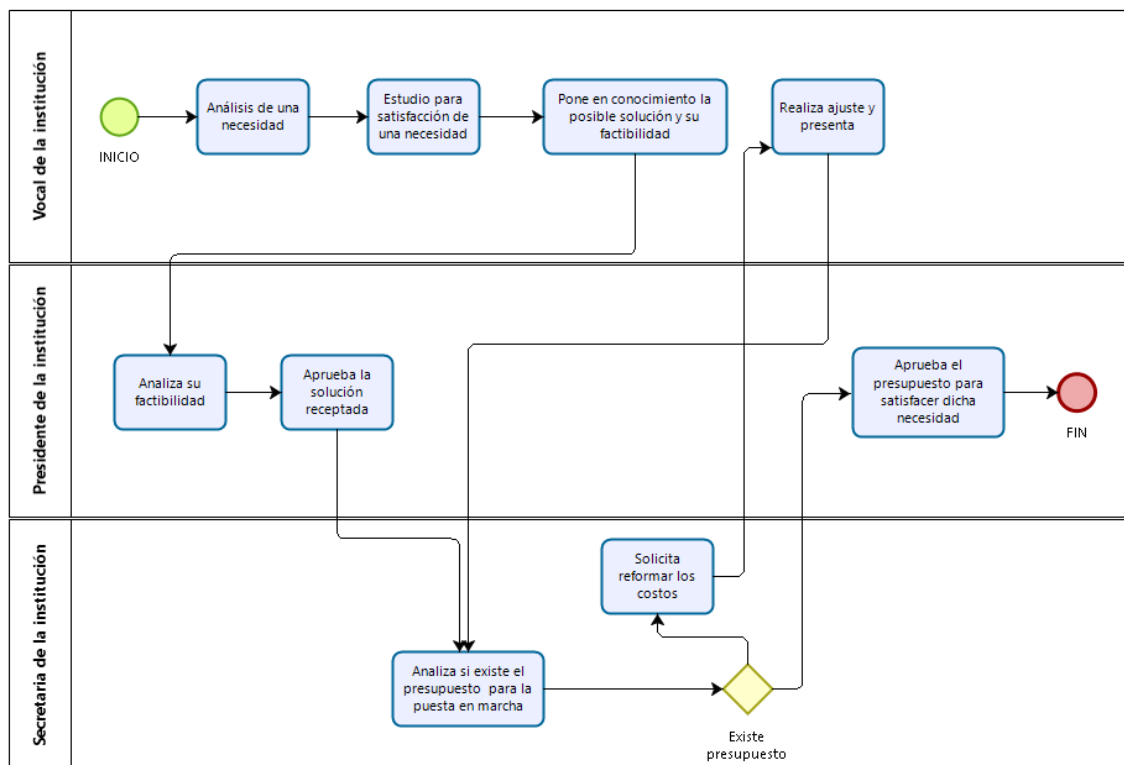


**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO
SP: Realización de proyectos

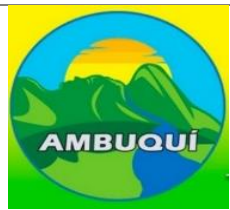
Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 59 de 123

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Ficha competencia laboral	X		Si	Gerencia / presidencia
Hoja de vida		X	No	Gerencia / presidencia



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: ECONÓMICA, PRODUCTIVA Y TURISMO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 60 de 123

Requerimientos materiales y personal	X		Si	Secretaria
Registro proveedores	X		SI	Secretaria
Informes y análisis de necesidades	X		SI	Gerencia / presidencia
Informes de actividades y avances	X		Si	Comisiones
Informes de desempeño	X		SI	Secretaria

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS		
N°	Código	Nombre del anexo
1	GE-R03	Formato de anteproyecto
2	GE-R04	Registro de análisis de anteproyecto
3	GE-R05	Carta de aceptación
4	GE-R06	Registro de avance del proyecto



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: EDUCATIVO, CULTURAL Y DEPORTIVO
SP: Realización de proyectos

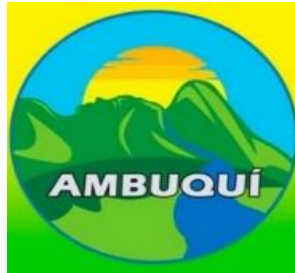
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 61 de 123

2.4 EDUCATIVO, CULTURAL Y DEPORTIVO

2.4.1 REALIZACIÓN DE PROYECTOS



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

PROCESO (P): EDUCATIVO, CULTURAL Y DEPORTIVO

SUBPROCESO (SP): REALIZACIÓN DE PROYECTOS

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



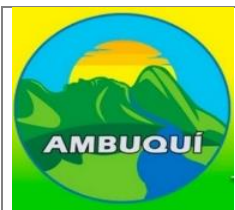
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: EDUCATIVO, CULTURAL Y DEPORTIVO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 62 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: EDUCATIVO, CULTURAL Y DEPORTIVO
SP: Realización de proyectos

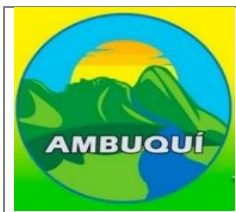
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 63 de 123

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	64
2. RESPONSABILIDAD.....	64
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	64
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	65
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	65
6. FLUJOGRAMA.....	66
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	66
8. ANEXOS	67



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: EDUCATIVO, CULTURAL Y DEPORTIVO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 64 de 123

1. OBJETIVO

Desarrollar una adecuada gestión de los procedimientos referentes al tema y proporcionar un accionar adecuado de la comisión encargada de la Gestión Educativo, Cultural y Deportivo. Dentro de las responsabilidades del vocal encargado de esta comisión están la de analizar las necesidades que puede tener la parroquia y presentarlas en junta para su ejecución luego de su respectivo análisis de factibilidad.

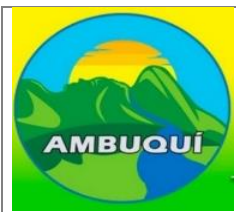
El presente documento se lo debe utilizar para la comisión antes mencionada. Esto se llevará a cabo al seguir una secuencia lógica de actividades para obtener un resultado óptimo.

2. RESPONSABILIDAD

Vocal encargado de dirigir la comisión de la Gestión Educativo, Cultural y Deportivo; y el presidente y la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Línea base:** desarrollo de un plan original o estimación realizada la cual debe incluir el cronograma, el alcance, el presupuesto necesario y los objetivos a cumplir por parte del proyecto.
- **Plan de contingencia:** plan b de ejecución en caso de presentarse algún imprevisto o caso de emergencia detallando el cómo abordar dichos problemas.
- **Limitaciones de proyecto:** cualquier factor que interfiera o obstaculice el desarrollo y por consiguiente éxito del proyecto como por ejemplos sus riesgos, la falta de presupuesto, entre otros.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: EDUCATIVO, CULTURAL Y DEPORTIVO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 65 de 123

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Vocal encargado de dirigir la comisión	Identificar una necesidad dentro de la parroquia
2	Vocal encargado de dirigir la comisión	Realizar un estudio en busca de satisfacer la necesidad, alternativas de solución
3	Vocal encargado de dirigir la comisión	Solicita una junta en la que da a conocer la necesidad, la posible solución y el presupuesto necesario para su ejecución
4	Presidente y secretaria	Analizan el presupuesto requerido y si el GAD cuenta con los fondos necesarios
5	Presidente y secretaria	En caso de contar con el presupuesto lo aprueban o sugieren se realice un ajuste
6	Vocal encargado de dirigir la comisión	Expone los ajustes que podrían realizarse
7	Presidente	Aprueba la asignación del presupuesto
8	Presidente	Ordena la puesta en marcha para la satisfacción de esta necesidad

- **Documento y/o Registro del proceso:** análisis de la necesidad, anteproyecto, proyecto.
- **Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos:** N/A

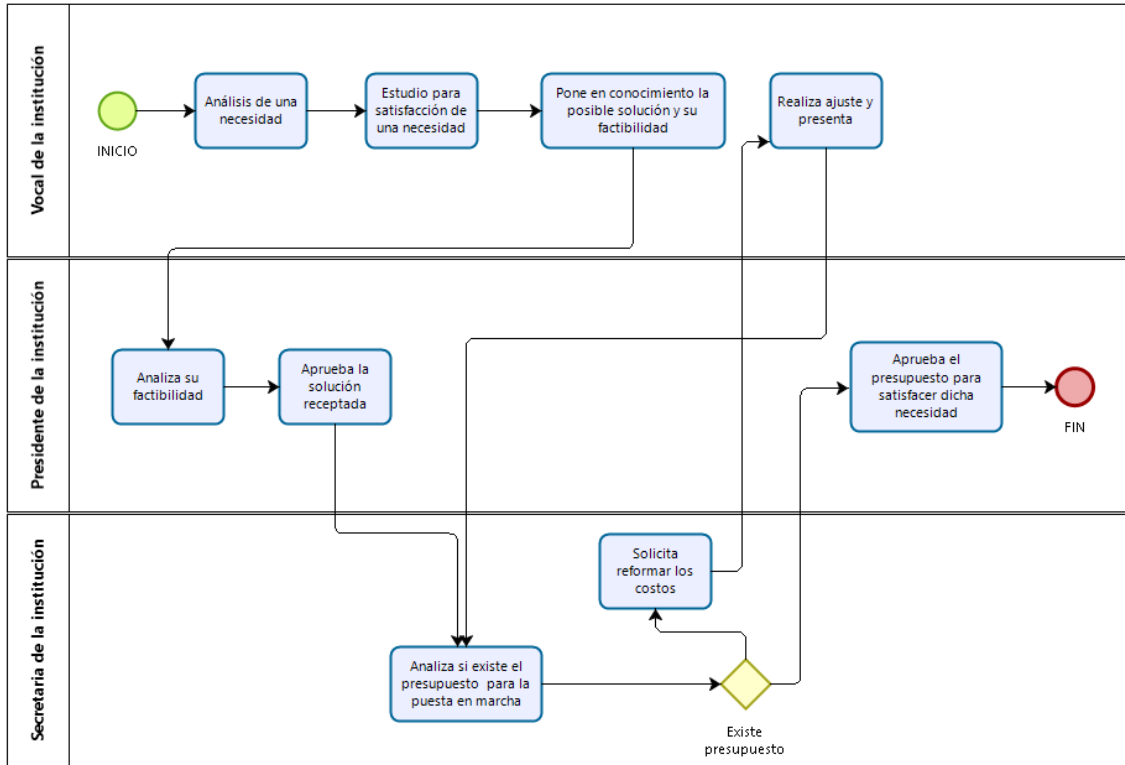


**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: EDUCATIVO, CULTURAL Y DEPORTIVO
SP: Realización de proyectos

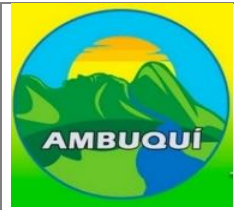
Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 66 de 123

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Ficha competencia laboral	X		Si	Gerencia / presidencia
Hoja de vida		X	No	Gerencia / presidencia
Requerimientos materiales y personal	X		Si	Secretaria



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: EDUCATIVO, CULTURAL Y DEPORTIVO
SP: Realización de proyectos

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 67 de 123

Registro proveedores **X** **SI** **Secretaria**

Informes y análisis de necesidades	X		SI	Gerencia / presidencia
Informes de actividades y avances	X		Si	Comisiones
Informes de desempeño	X		SI	Secretaria

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS		
N°	Código	Nombre del anexo
1	GE-R03	Formato de anteproyecto
2	GE-R04	Registro de análisis de anteproyecto
3	GE-R05	Carta de aceptación
4	GE-R06	Registro de avance del proyecto



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: SALUD, PROTECCIÓN AMBIENTAL Y
ATENCIÓN PRIORITARIA
SP: Realización de proyectos

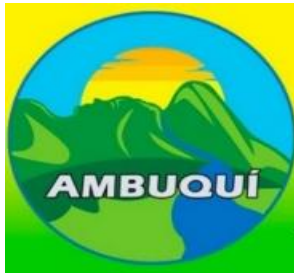
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 68 de 123

2.5 SALUD, PROTECCIÓN AMBIENTAL Y ATENCIÓN PRIORITARIA

2.5.1 REALIZACIÓN DE PROYECTOS



MACROPROCESO: GESTIÓN OPERATIVA

***PROCESO (P): SALUD, PROTECCIÓN AMBIENTAL Y ATENCIÓN
PRIORITARIA***

SUBPROCESO (SP): REALIZACIÓN DE PROYECTOS

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



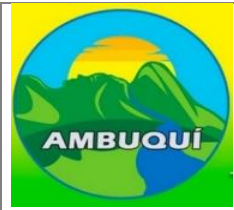
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: SALUD, PROTECCIÓN AMBIENTAL Y
ATENCIÓN PRIORITARIA
SP: Realización de proyectos

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 69 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: SALUD, PROTECCIÓN AMBIENTAL Y
ATENCIÓN PRIORITARIA
SP: Realización de proyectos

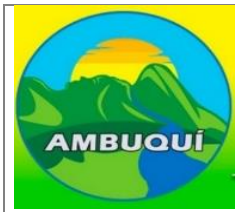
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: **70** de **123**

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	71
2. RESPONSABILIDAD.....	71
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	71
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	72
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	72
6. FLUJOGRAMA.....	73
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	73
8. ANEXOS	74



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: SALUD, PROTECCIÓN AMBIENTAL Y
ATENCIÓN PRIORITARIA
SP: Realización de proyectos

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 71 de 123

1. OBJETIVO

Desarrollar una adecuada gestión de los procedimientos referentes al tema y proporcionar un accionar adecuado de la comisión encargada de la Gestión de Salud, Protección Ambiental y Atención Prioritaria. Dentro de las responsabilidades del vocal encargado de esta comisión están la de analizar las necesidades que puede tener la parroquia y presentarlas en junta para su ejecución luego de su respectivo análisis de factibilidad.

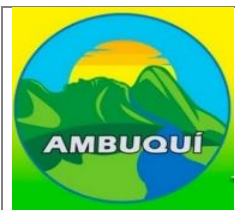
El presente documento se lo debe utilizar para la comisión antes mencionada. Esto se llevará a cabo al seguir una secuencia lógica de actividades para obtener un resultado óptimo.

2. RESPONSABILIDAD

Vocal encargado de dirigir la comisión de la Gestión de Salud, Protección Ambiental y Atención Prioritaria; y el presidente y la secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Línea base:** desarrollo de un plan original o estimación realizada la cual debe incluir el cronograma, el alcance, el presupuesto necesario y los objetivos a cumplir por parte del proyecto.
- **Plan de contingencia:** plan b de ejecución en caso de presentarse algún imprevisto o caso de emergencia detallando el cómo abordar dichos problemas.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: SALUD, PROTECCIÓN AMBIENTAL Y
ATENCIÓN PRIORITARIA
SP: Realización de proyectos

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 72 de 123

- **Limitaciones de proyecto:** cualquier factor que interfiera o obstaculice el desarrollo y por consiguiente éxito del proyecto como por ejemplos sus riesgos, la falta de presupuesto, entre otros.

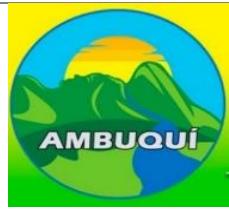
4. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Vocal encargado de dirigir la comisión	Identificar una necesidad dentro de la parroquia
2	Vocal encargado de dirigir la comisión	Realizar un estudio en busca de satisfacer la necesidad, alternativas de solución
3	Vocal encargado de dirigir la comisión	Solicita una junta en la que da a conocer la necesidad, la posible solución y el presupuesto necesario para su ejecución
4	Presidente y secretaria	Analizan el presupuesto requerido y si el GAD cuenta con los fondos necesarios
5	Presidente y secretaria	En caso de contar con el presupuesto lo aprueban o sugieren se realice un ajuste
6	Vocal encargado de dirigir la comisión	Expone los ajustes que podrían realizarse
7	Presidente	Aprueba la asignación del presupuesto
8	Presidente	Ordena la puesta en marcha para la satisfacción de esta necesidad



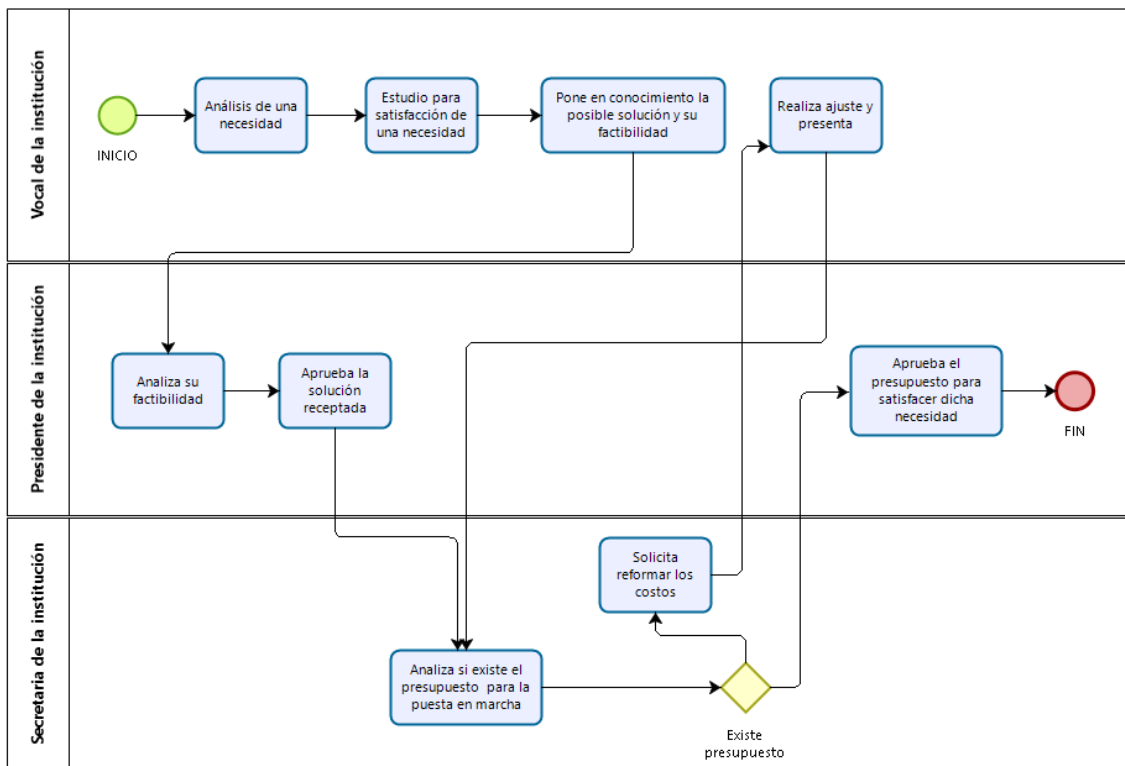
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: SALUD, PROTECCIÓN AMBIENTAL Y ATENCIÓN PRIORITARIA
SP: Realización de proyectos

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 73 de 123

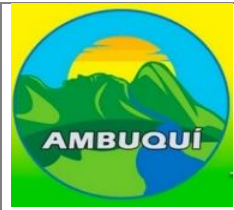
- Documento y/o Registro del proceso: análisis de la necesidad, anteproyecto, proyecto.
- Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos: N/A

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Ficha competencia laboral	X		Si	Gerencia / presidencia



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

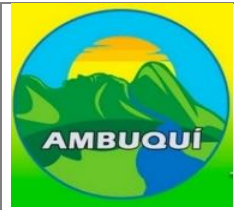
P: SALUD, PROTECCIÓN AMBIENTAL Y
ATENCIÓN PRIORITARIA
SP: Realización de proyectos

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 74 de 123

Hoja de vida	X	No	Gerencia / presidencia
Requerimientos materiales y personal	X	Si	Secretaria
Registro proveedores	X	SI	Secretaria
Informes y análisis de necesidades	X	SI	Gerencia / presidencia
Informes de actividades y avances	X	Si	Comisiones
Informes de desempeño	X	SI	Secretaria

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS		
N°	Código	Nombre del anexo
1	GE-R03	Formato de anteproyecto
2	GE-R04	Registro de análisis de anteproyecto
3	GE-R05	Carta de aceptación
4	GE-R06	Registro de avance del proyecto



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

AGREGADORES DE VALOR

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 75 de 123



3. AGREGADORES DE VALOR

2 GESTIÓN FINANCIERA

3.1.1 CONTROL FINANCIERO Y EJECUCIÓN



MACROPROCESO: AGREGADORES DE VALOR

PROCESO (P): GESTIÓN FINANCIERA

SUBPROCESO (SP): CONTROL FINANCIERO Y EJECUCIÓN

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



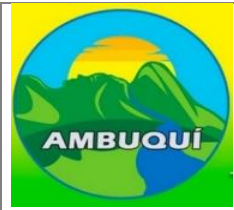
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN FINANCIERA
SP: Control financiero y ejecución

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 77 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



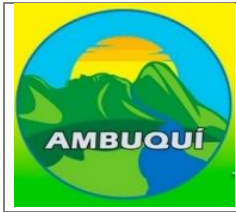
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN FINANCIERA
SP: Control financiero y ejecución

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: **78** de **123**

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	7249
2. RESPONSABILIDAD.....	7249
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	79
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	79
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	79
6. FLUJOGRAMA.....	80
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	80
8. ANEXOS	81



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: GESTIÓN FINANCIERA
SP: Control financiero y ejecución

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 79 de 123

1. OBJETIVO

Desarrollar una adecuada gestión de los procedimientos referentes al tema y proporcionar un accionar adecuado por parte del encargado de esta área. Dentro de las responsabilidades del personal encargado están las de programar y controlar las actividades financieras de conformidad con las disposiciones legales, normas y reglamentos vigentes. Así como la de verificar la partida presupuestaria y asignarla.

El presente documento se lo debe utilizar dentro de la Gestión Financiera. Esto se llevará a cabo al seguir una secuencia lógica de actividades para obtener un resultado óptimo.

2. RESPONSABILIDAD

Secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

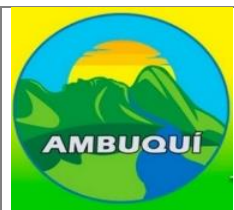
- **Control financiero:** procedimientos desarrollados por una organización para administrar y controlar de forma adecuada los recursos económicos con los que cuenta.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN FINANCIERA
SP: Control financiero y ejecución

Versión: 01

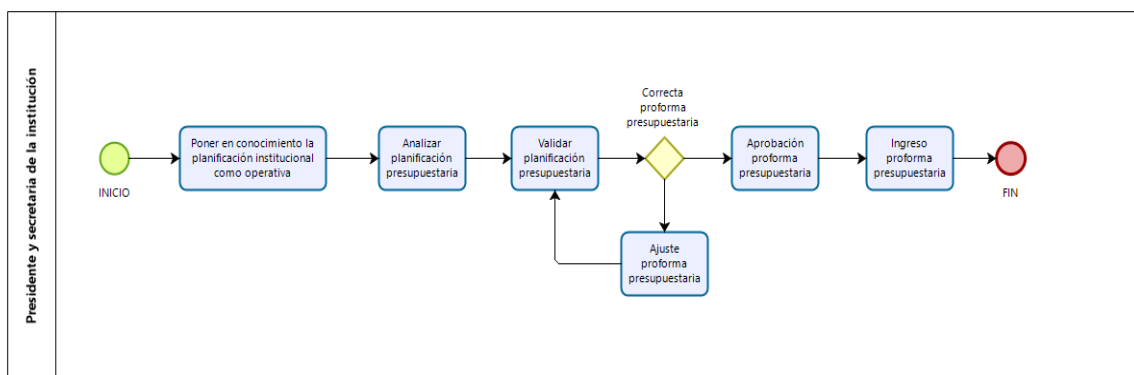
Cód: GA02-D05

Página: 80 de 123

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Presidente, secretaria	Dar a conocer la planificación tanto institucional como operativa
2	Presidente, secretaria	Disponer y analizar la planificación presupuestaria
3	Presidente, secretaria	Validar la planificación presupuestaria
4	Presidente, secretaria	Ajustar la proforma presupuestaria
5	Presidente, secretaria	Aprobar proforma presupuestaria e ingreso

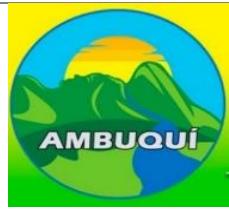
- **Documento y/o Registro del proceso:** proforma presupuestaria, destino de presupuesto.
- **Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos:** recursos de la planificación.

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

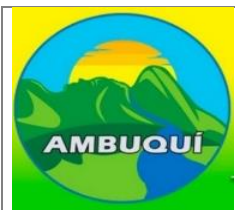
P: GESTIÓN FINANCIERA
SP: Control financiero y ejecución

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 81 de 123

Rol de pagos	X		Si	Secretaria
Asignación presupuestaria, resoluciones, ajustes	X		SI	Secretaria
Contratos y registros de contratación	X		SI	Secretaria
Comprobantes de cancelación a proveedores	X		SI	Secretaria
Informes de actividad y cumplimiento	X		SI	Secretaria

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS		
N°	Código	Nombre del anexo
1	GA-R01	Actas de reuniones
2	GA-D01	Informes de control financiero
3	GA-D02	Ejecución presupuestaria
4	GA-D03	Comprobantes de egresos



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

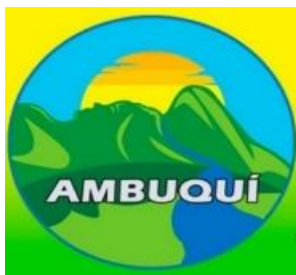
P: GESTIÓN FINANCIERA
SP: Selección de proveedores

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 82 de 123

3.1.2 SELECCIÓN DE PROVEEDORES



MACROPROCESO: AGREGADORES DE VALOR

PROCESO (P): GESTIÓN FINANCIERA

SUBPROCESO (SP): SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



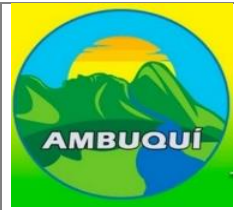
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN FINANCIERA
SP: Selección de proveedores

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 83 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN FINANCIERA
SP: Selección de proveedores

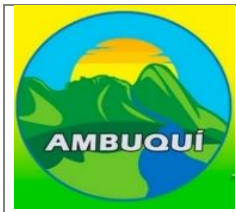
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: **84** de **123**

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	85
2. RESPONSABILIDAD.....	85
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	85
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	85
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	86
6. FLUJOGRAMA.....	87
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	87
8. ANEXOS	88



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: GESTIÓN FINANCIERA
SP: Selección de proveedores

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 85 de 123

1. OBJETIVO

Desarrollar una adecuada gestión de los procedimientos referentes al tema y proporcionar un accionar adecuado por parte del encargado de esta área. Dentro de las responsabilidades está la de diseñar y cargar al portal de compras públicas el plan anual de contrataciones, así como todos los procesos de contratación necesarios en los que intervenga el GAD P.R. Para la descripción de este proceso se realizará suponiendo que se hará una contratación de un servicio por medio del portal.

El presente documento se lo debe utilizar dentro de la Gestión Financiera. Esto se llevará a cabo al seguir una secuencia lógica de actividades para obtener un resultado óptimo.

2. RESPONSABILIDAD

Secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Portal compras públicas:** sitio web administrado por SERCOP que sirve para regular el Sistema Nacional de Contratación Pública (SNCP). Este sitio web es el único medio para participar en procesos de contratación pública, de acuerdo a las disposiciones de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP), su Reglamento y las regulaciones del SERCOP.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN FINANCIERA
SP: Selección de proveedores

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 86 de 123

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	Identifica la necesidad existente e ingresa al portal de compras públicas
2	Secretaria	Ingresa al catálogo electrónico general y especifica la categoría de los productos o servicios que requiere
3	Secretaria	Agrega los productos o servicios que se requieren para someterse a un concurso especificando los plazos
4	Partes interesadas	Verifican lo requerido y presentan sus proformas
5	Secretaria	Una vez vencido los plazos procede a la verificación de la proforma más acorde al presupuesto dispuesto
6	Secretaria	Selecciona al ganador con su propuesta
7	Secretaria	Contacta al ganador y agenda una cita
8	Secretaria y partes interesadas	Acuerdas los términos y plazos
9	Presidente	Analiza lo acordado y si todo está conforme a lo establecido aprueba
10	Presidente	Firma y autoriza la compra o contratación

- **Documento y/o Registro del proceso:** registro en el portal de compras públicas, contrato de adquisición.
- **Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos:** N/A

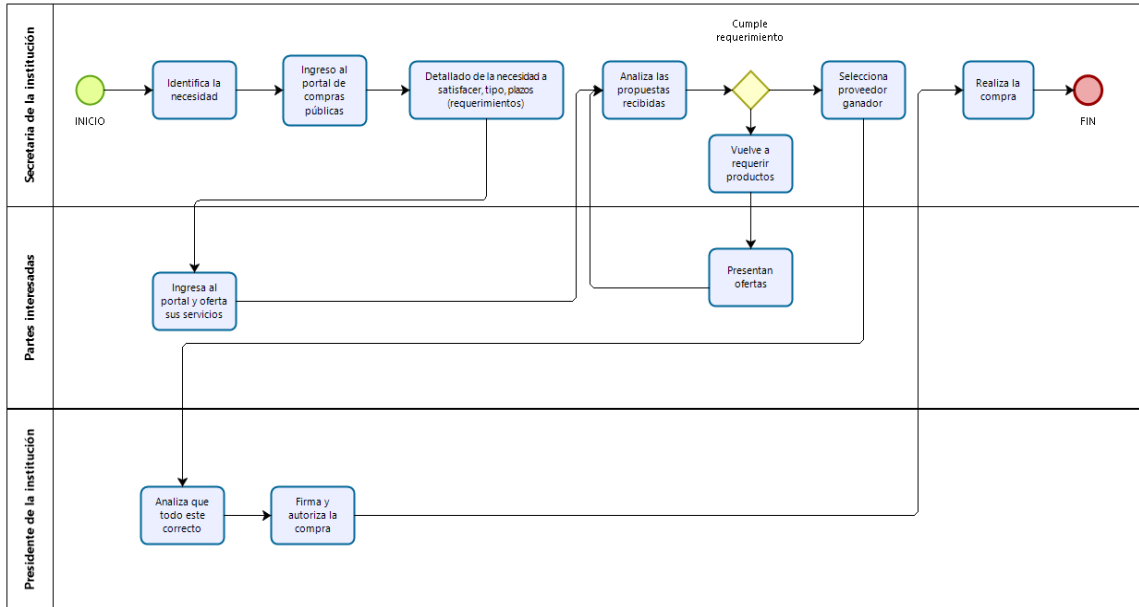


**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN FINANCIERA
SP: Selección de proveedores

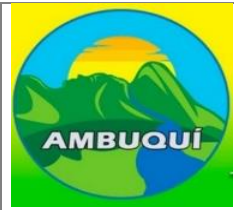
Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 87 de 123

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Solicitud de compras	X		SI	Secretaria
Proformas		X	SI	Secretaria
Facturas		X	SI	Secretaria
Reporte de ingreso de bienes	X		SI	Secretaria



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN FINANCIERA
SP: Selección de proveedores

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 88 de 123

**Informes de
actividad y
cumplimiento**

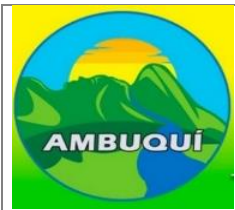
X

SI

Secretaria

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS		
N°	Código	Nombre del anexo
1	GA-D05	Registro portal de compras públicas
2	GA-R02	Selección de proveedores
3	GA-R03	Registro de datos de proveedores



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Control de bienes

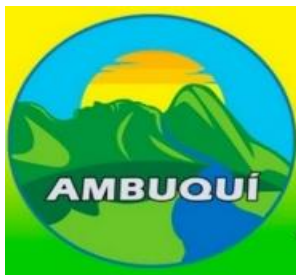
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 89 de 123

3.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.2.1 CONTROL DE BIENES



MACROPROCESO: AGREGADORES DE VALOR

PROCESO (P): GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SUBPROCESO (SP): CONTROL DE BIENES

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



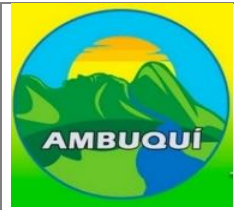
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Control de bienes

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: **90** de **123**

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Control de bienes

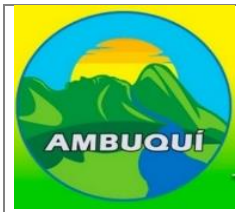
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: **91** de **123**

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	92
2. RESPONSABILIDAD.....	92
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	92
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	92
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	93
6. FLUJOGRAMA.....	94
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	94
8. ANEXOS	94



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Control de bienes

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 92 de 123

1. OBJETIVO

Desarrollar una adecuada gestión de los procedimientos referentes al tema y proporcionar un accionar adecuado por parte del encargado de esta área. Dentro de las responsabilidades de la persona encargada es la de controlar los bienes de la institución los cuales están a disposición de los funcionarios de la institución como también para los pobladores de la parroquia.

El presente documento se lo debe utilizar dentro de la Gestión Administrativa directamente en los procedimientos para el control de bienes. Esto se llevará a cabo al seguir una secuencia lógica de actividades para obtener un resultado óptimo.

2. RESPONSABILIDAD

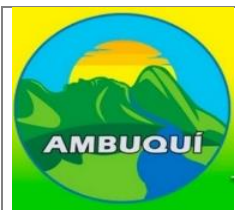
Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí y secretaria de la institución.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Control de bienes:** forma de mantener controlado de forma física los bienes que son parte de los activos de la empresa, es la dependencia de el o los encargados que parte de sus funciones son las de mantener un registro de estos bienes, su ingreso y salida, egreso o dado de baja de los bienes cuando lo correspondan.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, normativa legal vigente.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Control de bienes

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 93 de 123

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	Realiza el inventario de los recursos existentes en la institución
2	Secretaria	Asigna un encargado de controlar el uso de los bienes tangibles
3	Persona designada a cargo	Recepta su asignación y acepta
4	Secretaria	Autoriza el uso de los recursos necesarios a las partes interesadas a través de la persona encargada
5	Secretaria	Informar de las novedades relacionadas con los bienes del GAD P.R.

- **Documento y/o Registro del proceso:** solicitud de préstamo de bienes, inventario de bienes, autorizaciones de uso.
- **Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos:** N/A.

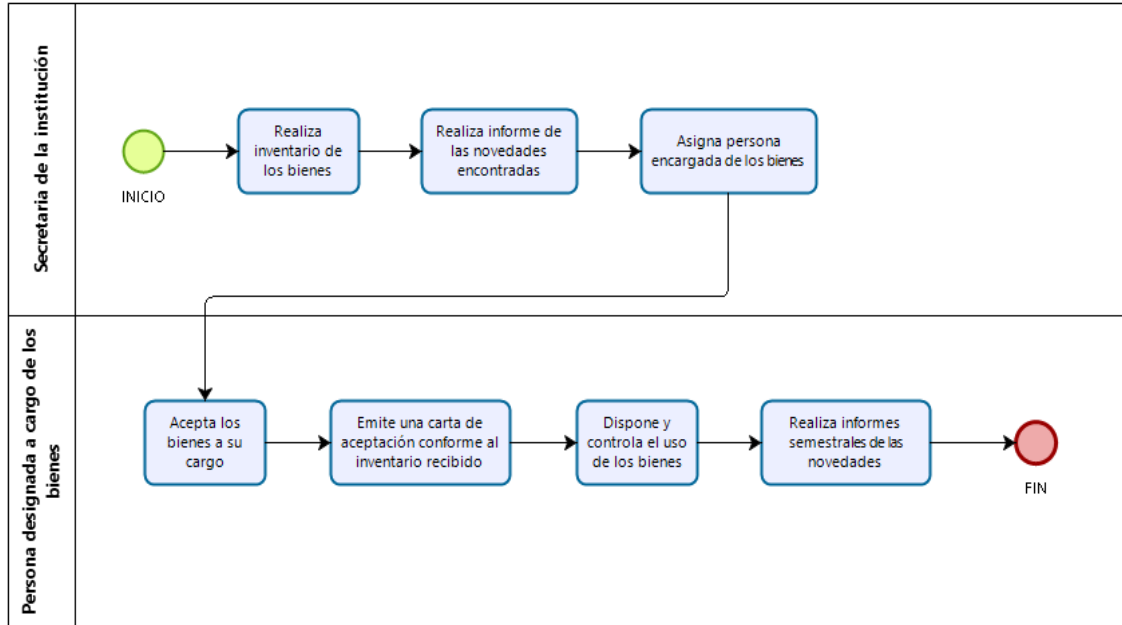


**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Control de bienes

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 94 de 123

6. FLUJOGRAMA

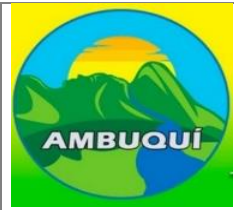


7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Informe de bienes y recursos de la institución	X		SI	Secretaria
Informe de uso de bienes y recursos de la institución	X		SI	Secretaria

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS		
Nº	Código	Nombre del anexo



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Control de bienes

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: **95** de **123**

1	GA-R01	Informe de bienes y recursos de la institución
2	GA-D01	Informe de uso de los bienes y recursos de la institución



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Contratación

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 96 de 123

3.2.2 CONTRATACIÓN



MACROPROCESO: AGREGADORES DE VALOR

PROCESO (P): GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SUBPROCESO (SP): CONTRATACIÓN

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



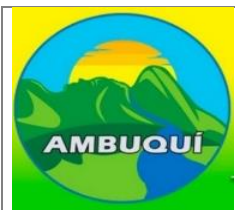
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Contratación

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 97 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Contratación

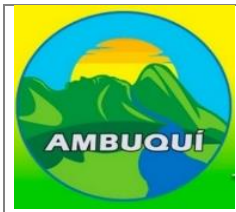
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 98 de 123

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	99
2. RESPONSABILIDAD.....	99
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	99
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	100
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	100
6. FLUJOGRAMA.....	101
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	101
8. ANEXOS	102



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Contratación

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 99 de 123

1. OBJETIVO

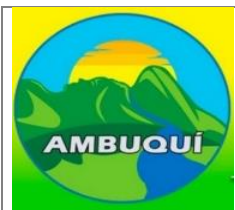
Desarrollar una adecuada gestión de los procedimientos referentes al tema y proporcionar un accionar adecuado por parte del encargado de esta área. Dentro de las responsabilidades de la persona encargada es la de contratación de personal para las actividades que sean necesarias garantizando que la contratación del personal cumpla con los criterios previamente establecidos con la finalidad de que pueda desempeñarse de forma adecuada con las actividades designadas.

2. RESPONSABILIDAD

Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí y secretaria de la institución.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Análisis de puesto:** todo aquel estudio desarrollado para conocer la complejidad del puesto de trabajo y sus partes para posteriormente determinar qué persona y que características debe tener para cumplir adecuadamente con su desarrollo.
- **Profesiograma del puesto:** documento diseñado por medio del análisis desarrollado para perfilar las actitudes, aptitudes y habilidades que debe poseer el postulante para su posterior desempeño eficiente.
- **Polifuncionalidad:** características poseedoras por parte de un miembro de un área de trabajo para la ejecución de partes o la totalidad del proyecto.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Contratación

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 100 de 123

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, normativa legal vigente.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Secretaria	Analiza la necesidad que se busca satisfacer y elabora un perfil para dicho puesto.
2	Secretaria	Convocatoria en diferentes plataformas virtuales a los interesados en ocupar la vacante y recepta las carpetas.
3	Secretaria	Analiza las carpetas y filtra a quienes cumplen los requisitos para agendarles una cita.
4	Presidente	Realiza entrevista con los postulantes.
5	Presidente	Selecciona las carpetas de o de los ganadores para ocupar las vacantes y remite a secretaria sus carpetas.
6	Secretaria	Elabora el contrato con las diferentes cláusulas.
7	Presidente	Procede a firmar el contrato con el o los ocupantes de las vacantes.

- **Documento y/o Registro del proceso:** profesiograma del puesto, contrato



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Contratación

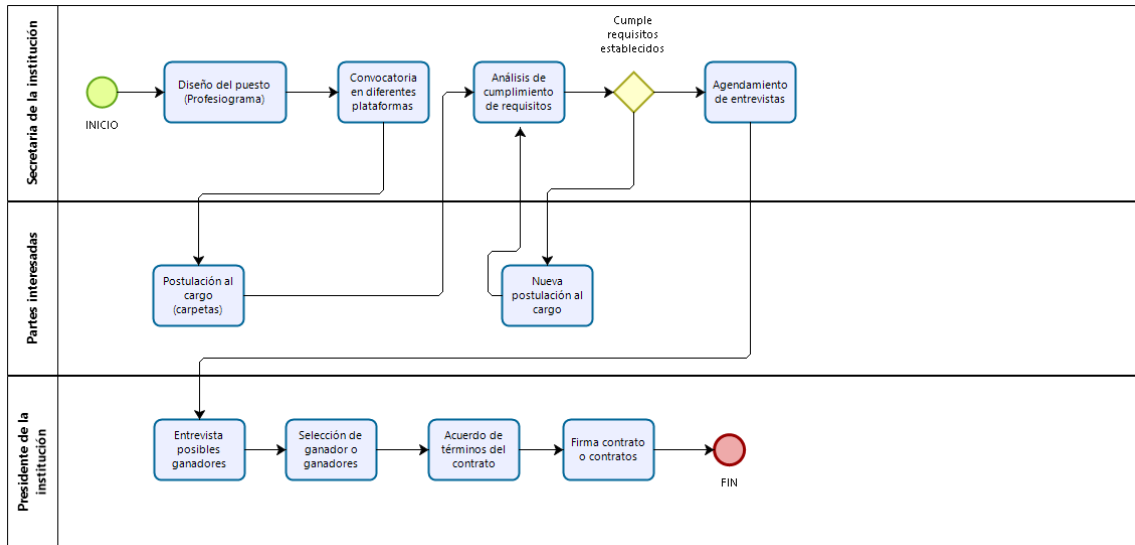
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 101 de 123

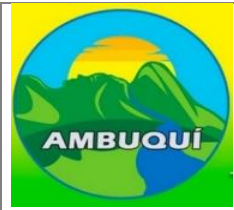
- **Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos:** comunicación de la vacante, carpetas postulantes.

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Perfil del puesto	X		SI	Secretaria
Informe de selección del personal	X		NO	Secretaria
Contratos	X		NO	Secretaria
Registro de inducción y cumplimiento	X		NO	Secretaria



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Contratación

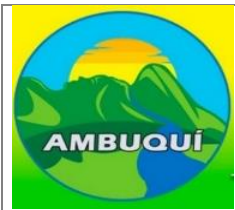
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 102 de 123

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS		
N°	Código	Nombre del anexo
1	GA-D01	Entrevista
2	GA-D02	Informe de selección del personal
3	GA-D03	Datos del trabajador
4	GA-D04	Contratos
5	GA-R01	Registro de cumplimiento del perfil e inducción



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Capacitación

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 103 de 123

3.2.3 CAPACITACIÓN



MACROPROCESO: AGREGADORES DE VALOR

PROCESO (P): GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SUBPROCESO (SP): CAPACITACIÓN

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



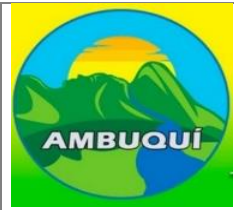
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Capacitación

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página:104 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Capacitación

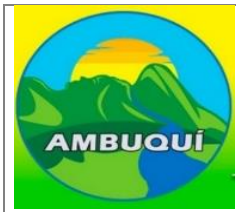
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: **105** de **123**

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	106
2. RESPONSABILIDAD.....	106
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	106
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	106
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	107
6. FLUJOGRAMA.....	108
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	108
8. ANEXOS	109



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Capacitación

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 106 de 123

1. OBJETIVO

Desarrollar una adecuada gestión de los procedimientos referentes al tema y proporcionar un accionar adecuado por parte del encargado de esta área. Dentro de las responsabilidades de la persona encargada es la de proporcionar la capacitación a los trabajadores de la institución en busca de un adecuado desempeño de sus labores dentro de la misma.

2. RESPONSABILIDAD

Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí, secretaria de la institución y persona encargada de la capacitación.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Capacitación:** acciones desarrolladas en busca de preparar al personal que ingresa a la institución sobre la conducta laboral que debe desarrollar conjuntamente con las instrucciones y la práctica sobre los procedimientos y actividades que va a desempeñar al frente del puesto de trabajo.
- **Cargo:** aquel conjunto de actividades y operaciones las cuales están relacionadas con el campo de acción el cual conlleva varias responsabilidades las cuales deben cumplirse a cabalidad en el ejercicio de sus funciones por parte del personal encargado.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

La Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, normativa legal vigente.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Encargado de las capacitaciones	Determinación de la necesidad de realizar capacitaciones al personal
2	Encargado de las capacitaciones	Elabora una propuesta basada en la necesidad, los recursos necesarios y la planificación y presenta al presidente
3	Presidente	Analiza la propuesta de la capacitación y verifica si es pertinente, emite correcciones a la propuesta
4	Encargado de las capacitaciones	Reajusta la propuesta con las correcciones emitidas por el presidente y presenta
5	Presidente	Convoca a reunión para comunicar sobre el desarrollo de la capacitación
6	Encargado de las capacitaciones	Da a conocer la planificación para el desarrollo de la capacitación
7	Personal	Asiste a la capacitación conforme a la planificación
8	Encargado de las capacitaciones	Pone en marcha la capacitación de acuerdo a la planificación y lleva registro de asistencia
9	Encargado de las capacitaciones	Finaliza la capacitación conforme al cronograma
10	Encargado de las capacitaciones	Evalúa a los asistentes a la capacitación
11	Encargado de las capacitaciones	Realiza informe de la capacitación



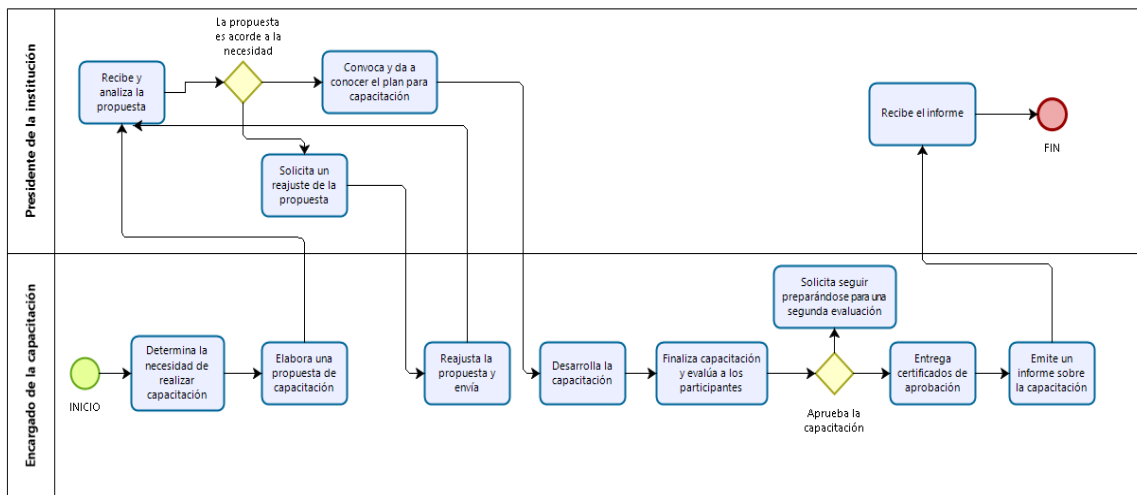
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Capacitación

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página:108 de 123

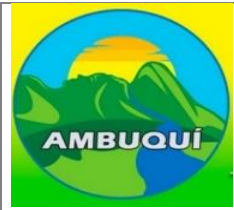
- **Documento y/o Registro del proceso:** informe de realización de capacitación, registro de asistencia, evaluación de capacitaciones, plan de capacitación.
- **Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos:** certificado de capacitaciones.

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Plan de capacitación	X		SI	Encargado de las capacitaciones
Registro de asistencia	X		NO	Encargado de las capacitaciones
Informe de aprobación del curso	X		SI	Encargado de las capacitaciones
Certificados de aprobación	X		SI	Encargado de las capacitaciones



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Capacitación

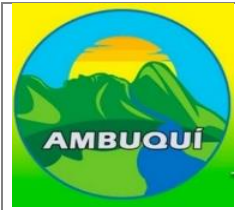
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: **109** de **123**

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS		
N°	Código	Nombre del anexo
1	GA-D01	Plan de capacitación
2	GA-D02	Informe de realización de capacitación (fotos, hojas de vida, diapositivas)
3	GA-R01	Registro de asistencia a la capacitación
4	GA-D03	Evaluación de conocimientos
5	GA-D04	Informe de capacitación (aprobación del curso, fotos, certificados)



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Auditoría Interna

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 110 de 123

3.2.4 AUDITORÍA INTERNA



MACROPROCESO: AGREGADORES DE VALOR

PROCESO (P): GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SUBPROCESO (SP): AUDITORÍA INTERNA

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



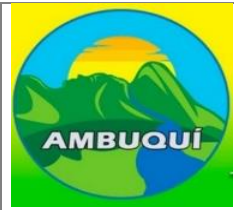
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Auditoría Interna

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página:111 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Auditoría Interna

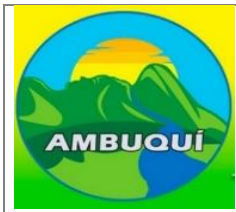
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 112 de 123

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	113
2. RESPONSABILIDAD.....	113
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	113
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	114
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	114
6. FLUJOGRAMA.....	115
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	116
8. ANEXOS	116



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Auditoría Interna

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 113 de 123

1. OBJETIVO

Desarrollar una adecuada gestión de los procedimientos referentes al tema y proporcionar un accionar adecuado por parte del encargado de esta área. Dentro de las responsabilidades de la persona encargada es la realización de auditoría interna del sistema de gestión con la finalidad de verificar el adecuado cumplimiento de los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad.

2. RESPONSABILIDAD

Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí, secretaria de la institución, persona responsable del sistema de gestión y equipo auditor.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **Auditoría Interna:** esta clase de auditorías también son conocidas como auditorías de primera parte las cuales se realizan por parte de la misma institución para poder evidenciar el adecuado cumplimiento de esta, se llevan a cabo la revisión por la dirección con diferentes fines internos en busca de mejorar su gestión y por consiguiente el sistema de gestión.
- **Equipo auditor:** grupo de personas que representan a uno o varios auditores los cuales son los responsables de evaluar los registros y la documentación dentro de una institución en determinados casos.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Auditoría Interna

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 114 de 123

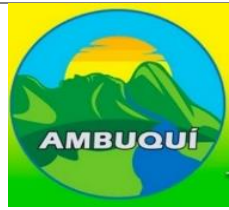
4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad, la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, normativa legal vigente.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Responsable del Sistema de Gestión	Elabora programa anual de auditoría con la consideración de que todos los procesos deben ser auditados de forma interna
2	Responsable del Sistema de Gestión	Presenta el programa anual de auditoría al presidente de la institución
3	Presidente de la institución	Revisa el programa anual de auditoría y emite correcciones que considere necesarias
4	Responsable del Sistema de Gestión	Desarrolla las correcciones necesarias emitidas por el presidente de la institución
5	Presidente de la institución	Aprueba el programa anual de auditoría y designa equipo auditor
6	Equipo auditor	Elabora el plan de auditoría interna de acuerdo a lo establecido en el programa anual de auditoría interna y lo presenta
7	Presidente de la institución	Revisa el plan de auditoría interna y emite correcciones que considere necesarias
8	Equipo auditor	Desarrolla las correcciones necesarias emitidas por el presidente de la institución



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

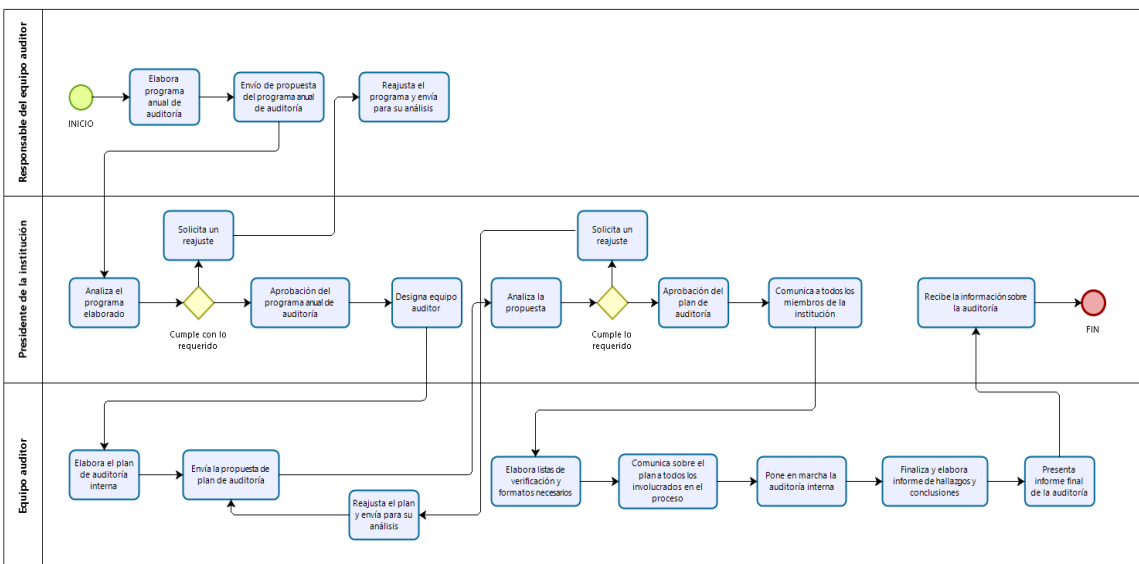
P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Auditoría Interna

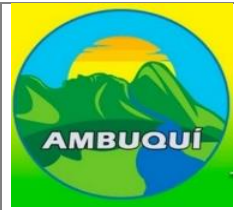
Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 115 de 123

9	Presidente de la institución	Aprueba el plan de auditoría interna
10	Presidente de la institución	Comunica a todos los miembros de la institución sobre la auditoría a desarrollarse y solicita su participación activa del proceso
11	Equipo auditor	Elabora listas de verificación y formatos necesarios para la ejecución de la auditoría
12	Equipo auditor	Comunica sobre el plan a todos los involucrados en el proceso de la auditoría
13	Equipo auditor	Pone en marcha la auditoría interna en todos los procesos de la institución
14	Equipo auditor	Elabora informa de la auditoría interna dando a conocer los hallazgos y las conclusiones de su ejecución
15	Equipo auditor	Presenta el informe final de la auditoría interna

- **Documento y/o Registro del proceso:** programa anual de auditoría, plan de auditoría, actas de reunión, informe de auditoría, check list de la auditoría.
- **Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos:** N/A.

6. FLUJOGRAMA





**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: Auditoría Interna

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 116 de 123

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Programa anual de auditoría	X		SI	Responsable del Sistema de Gestión
Plan de auditoría	X		SI	Equipo auditor
Oficio de revisión de programa anual	X		NO	Presidente de la institución
Oficio de revisión de plan	X		NO	Presidente de la institución
Informe de auditoría	X		SI	Equipo auditor
Check list	X		SI	Equipo auditor

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS		
N°	Código	Nombre del anexo
1	GA-D01	Programa de auditoría interna
2	GA-D02	Plan de auditoría interna
3	GA-D03	Informe de auditoría interna
4	GA-R01	Check list



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

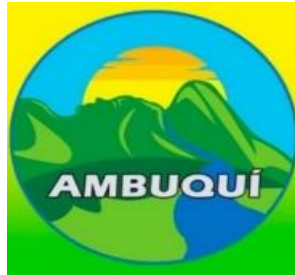
P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: No conformidades

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 117 de 123

3.2.5 NO CONFORMIDADES



MACROPROCESO: AGREGADORES DE VALOR

PROCESO (P): GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SUBPROCESO (SP): NO CONFORMIDADES

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre / Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Sr. Israel Aveiga / Estudiante		
Revisado por:	Asistente del presidente		
Aprobado por:	Presidente GAD		



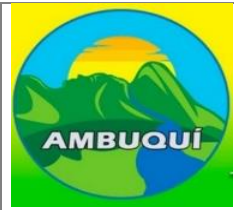
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: No conformidades

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página:118 de 123

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de Actualización
01	Edición Original	



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: No conformidades

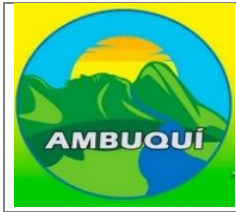
Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 119 de 123

CONTENIDOS

1. OBJETIVO	120
2. RESPONSABILIDAD.....	120
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	120
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	120
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	121
6. FLUJOGRAMA.....	122
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS	122
8. ANEXOS	123



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: No conformidades

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 120 de 123

1. OBJETIVO

Desarrollar una adecuada gestión de los procedimientos referentes al tema y proporcionar un accionar adecuado por parte del encargado de esta área. Dentro de las responsabilidades de la persona encargada es la de identificar así como de controlar las no conformidades que sean encontradas dentro de la institución.

2. RESPONSABILIDAD

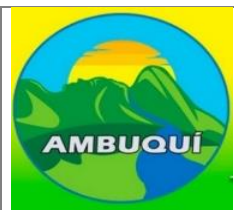
Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ambuquí, secretaria de la institución, persona responsable del sistema de gestión, responsable del proceso y partes interesadas.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **No conformidades:** se denomina como no conformidades a todo incumplimiento de un requisito el cual esta establecido en una norma u apartado.
- **Acción correctiva:** se denominan como acciones correctivas a todas aquellas acciones que se efectúan para mitigar las causas que ocasionan la aparición de una no conformidad.
- **Acción preventiva:** se denominan como acciones preventivas a todas aquellas acciones que se efectúan para mitigar las causas potenciales que ocasionan el surgimiento de una no conformidad.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

Norma ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad, la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, normativa legal vigente.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: No conformidades

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 121 de 123

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

5.1 ACTIVIDAD:

Nro.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Responsable del proceso	Analiza y detecta en el proceso a su cargo la no conformidad por medio de una queja o sugerencia de los clientes, también por medio de la auditoría interna o externa.
2	Responsable del proceso	Informa al responsable del Sistema de Gestión sobre el hallazgo y en casos de fuerza mayor detiene el proceso para su posterior tratamiento
4	Responsable del Sistema de Gestión	Investiga sobre las posibles causas que generan este hallazgo y determina su causa potencial
5	Responsable del Sistema de Gestión	Determina las acciones sean correctivas o preventivas conjuntamente con su plan de acción para mitigar la causa
6	Responsable del proceso	Elabora una ficha de gestión detallando información relevante
7	Responsable del proceso	Realiza las acciones enmarcadas en el plan de acción para el tratamiento
8	Responsable del proceso	Realiza seguimiento a las acciones sean preventivas o correctivas que fueron aplicadas al proceso
9	Responsable del proceso	Evalúa si las acciones fueron efectivas y mitigaron el inconveniente
10	Responsable del proceso	Emite un informe de cumplimiento del plan de acción
11	Responsable del Sistema de Gestión	Revisa el informe y lo archiva



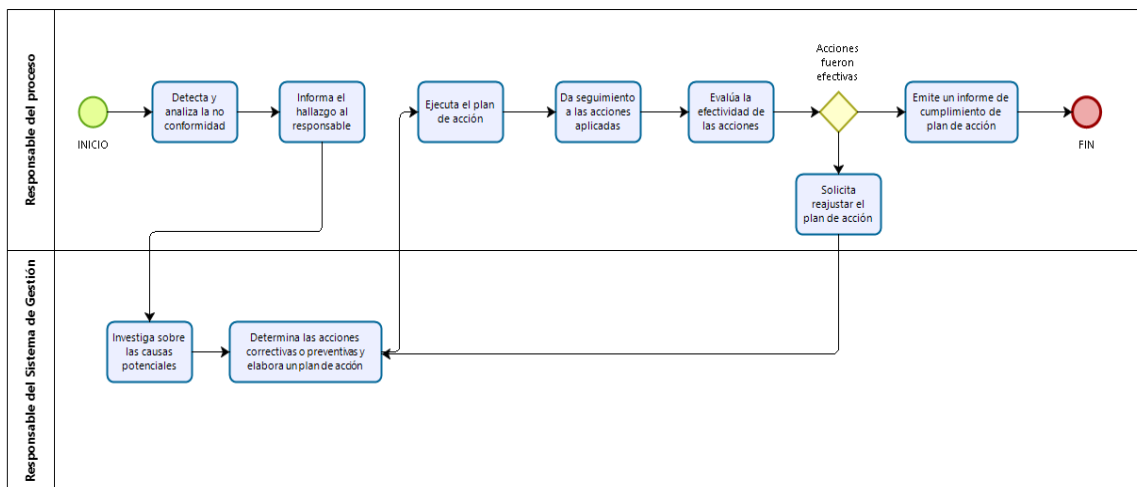
**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: No conformidades

Versión: 01
Cód: GA02-D05
Página: 122 de 123

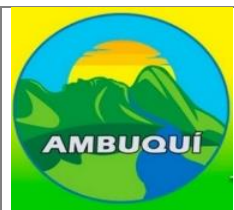
- **Documento y/o Registro del proceso:** plan de mejoras, informe de mejoras, registro de acciones, informe de cumplimiento.
- **Documentos y/o Registros de otros procesos o entes externos:** N/A.

6. FLUJOGRAMA



7. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS				
NOMBRE	ORIGEN		DISTRIBUCIÓN	
	INTERNOS	EXTERNOS	RESPALDO DIGITAL	RESPONSABLE
Informe de auditoría - no conformidades	X		SI	Equipo auditor
Informe no conformidades	X		SI	Responsable del proceso
Plan de mejoras para no conformidades	X		SI	Responsable del Sistema de Gestión



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE “AMBUQUÍ”**

P: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
SP: No conformidades

Versión: 01

Cód: GA02-D05

Página: 123 de 123

Informe de eficacia de acciones	X		NO	Responsable del proceso
Registro de incidencias y eficacia de acciones	X		NO	Responsable del proceso

8. ANEXOS

LISTADO DE ANEXOS		
N°	Código	Nombre del anexo
1	GA-D04	Plan de mejoras para no conformidades
2	GA-D05	Informe de eficacia de acciones
3	GA-D06	Registro de acciones correctivas o preventivas
4	GA-R01	Registro de incidencias y eficacia de acciones correctivas
5	GA-D01	Plan de acciones preventivas