

**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 QUIROGA”

**AUTOR:**

RONNY ANDERSON GÓMEZ SANCHEZ

**DIRECTORA**

ING. JENYFFER ALEXANDRA YÉPEZ CHICAIZA, MSC.

IBARRA-ECUADOR

2023



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1004888556		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Gómez Sánchez Ronny Anderson		
DIRECCIÓN:	Quiroga-La Victoria		
EMAIL:	<a href="mailto:ragomezs@utn.edu.ec">ragomezs@utn.edu.ec</a>		
TELÉFONO FIJO:	2537029	TELÉFONO MÓVIL:	0986928371

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Diseño del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para el GAD parroquial de Quiroga
AUTOR (ES):	Gómez Sánchez Ronny Anderson
FECHA DE APROBACIÓN: DD/MM/AAAA	21 de junio del 2023
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero Industrial
ASESOR /DIRECTOR:	Ing. Jenyffer Yépez, MSc.

#### 2. CONSTANCIAS

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 junio de 2023

EL AUTOR:

Gómez Sánchez Ronny Anderson



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

**CERTIFICACIÓN DEL AUTOR**

Yo Ing. Jenyffer Alexandra Yépez Chicaiza, MSc. Directora del trabajo de grado desarrollado por el señor estudiante: **RONNY ANDERSON GÓMEZ SÁNCHEZ** por la obtención del título de Ingeniero Industrial.

**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 QUIROGA”** ha sido elaborado en su totalidad por el señor estudiante Ronny Anderson Gómez Sánchez, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniero 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 la presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 21 de junio del 2023.

Ing. Jenyffer Alexandra Yépez Chicaiza, MSc  
DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

## **DEDICATORIA**

*El presente trabajo realizado va dedicado primero a Dios con quien cuento cada día, ya que es mi guía para continuar con mis propósitos y ha sido mi luz de esperanza hasta en los momentos más difíciles.*

*A mi mamá que fue y sigue siendo el motor que me impulsa a obtener mis objetivos, por su esfuerzo, sus consejos, su amor, paciencia y miles de cualidades que me han ayudado a ser una mejor persona.*

*A mi papá por formar mi carácter desde pequeño, por llenarme de confianza y mostrarme que con esfuerzo y dedicación no existen límites.*

*A mi hermano mayor que ha sido el espejo en el cual puedo reflejarme y acudir cuando necesito ayuda, mostrándome que el camino puede tener dificultades pero que todo esfuerzo tiene su recompensa.*

*A mi hermano menor y mi sobrina quienes logran sacarme una sonrisa hasta en los malos momentos.*

*Por y para ustedes*

*Ronny Anderson Gómez Sánchez*

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios por todo lo bueno que tengo en mi vida, en especial por la salud y mi familia.*

*Agradezco a mis padres que se sacrificaron noche y día para verme alcanzar esta meta, a mi madre que es mi motor, que me ayuda, me impulsa, me guía y ha sido la mejor maestra en todos los aspectos de la vida. Agradezco a mi padre por forjar mi carácter y darme la oportunidad de forjar mis metas.*

*A mi hermano mayor que me ha enseñado más allá de la inteligencia académica, poniendo siempre por delante valores como la lealtad, ética y perseverancia.*

*A mi hermano menor y mi sobrina que siempre me mantienen con buena energía y me ayudan a tener un motivo adicional para salir adelante.*

*A todas las personas que la vida universitaria me dio el gusto de conocer; mis amigos, docentes y en especial a mis tutores de tesis, Ingeniera Jenyffer Yépez, Ingeniero Marcelo Vacas, Ingeniera Karla Negrete, Ingeniero Ramiro Saraguro, por su paciencia y consejos que me permitieron llegar al fin de esta gran aventura.*

*A mi tutor empresarial Paúl Guerra que me extendió la mano para realizar mi proyecto final en la organización y del cual nunca recibí un no como respuesta.*

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	3
CAPÍTULO I.....	5
1. GENERALIDADES.....	5
1.1 Tema.....	5
1.2 Problema.....	5
1.3 Objetivos.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
1.4 Justificación.....	7
1.5 Metodología.....	8
1.5.1 Tipo de investigación.....	8
1.5.2 Método de Investigación.....	9
1.5.3 Técnica de Investigación.....	9
1.5.4 Instrumentos.....	10
1.6 Alcance.....	10
CAPÍTULO II.....	12
2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	12
2.1 Planificación estratégica.....	12

2.1.1	Misión.....	12
2.1.2	Visión .....	12
2.1.3	Valores empresariales.....	13
2.1.4	Estructura organizacional .....	13
2.2	SIPOC .....	13
2.3	Análisis FODA .....	14
2.4	Gestión por procesos.....	15
2.4.1	Modelo de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 de calidad.	16
2.5	Proceso.....	16
2.5.1	Tipos de procesos .....	17
2.5.2	Mapa de procesos .....	18
2.5.3	Diagrama de flujo .....	19
2.5.4	Cadena de valor .....	20
2.6	Manual de procedimientos.....	20
2.7	Indicadores de gestión .....	21
2.8	Normativa legal.....	22
2.8.1	Normas ISO .....	22
2.8.2	Norma ISO 9001:2015-Sistema de gestión de la calidad.....	24
2.8.3	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial.....	25
2.9	Junta Parroquial Rural .....	26
CAPÍTULO III .....		28
3	Análisis de la situación actual del GAD Parroquial de Quiroga.....	28

3.1	Caracterización de la empresa .....	28
3.1.1	Antecedentes de la empresa.....	28
3.1.2	Distinción del personal .....	29
3.1.3	Nómina de trabajadores principales periodo 2019-2023 .....	30
3.1.4	Ubicación Geográfica .....	31
3.1.5	LAYOUT.....	32
3.1.6	Análisis estratégico.....	33
3.2	Organigrama institucional.....	35
3.3	Funciones del GAD Parroquial de Quiroga.....	36
3.4	FODA del GAD Parroquial Rural de Quiroga.....	38
3.4.1	Cruces estratégicos .....	40
3.5	SIPOC .....	44
3.5.1	Competencias del GAD Parroquial de Quiroga (SIPOC) .....	44
3.6	Evaluación mediante el check-list de la Norma ISO 9001:2015 (inicial). 46	
3.6.1	Análisis de resultados del Check-list.....	47
3.6.2	Resultado global del diagnóstico inicial de la gestión por procesos 55	
3.7	Plan estratégico .....	57
CAPÍTULO IV .....		61
4	Diseño del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para el GAD Parroquial de Quiroga .....	61
4.1	Contexto de la organización .....	62
4.1.1	Misión propuesta .....	62



4.1.2	Visión propuesta .....	62
4.1.3	Estructura organizacional propuesta.....	62
4.1.4	PARTES INTERESADAS .....	63
4.1.5	Alcance del Sistema de Gestión propuesto .....	65
4.1.6	Cadena de valor .....	66
4.1.7	Mapa de Procesos .....	67
4.2	Liderazgo .....	68
4.2.1	Política de calidad.....	68
4.3	Planificación .....	69
4.3.1	Riesgos y oportunidades Potenciales.....	69
4.3.2	Objetivos institucionales .....	71
4.4	Apoyo.....	76
4.4.1	Inventario de procesos .....	76
4.4.2	Codificación de procedimientos .....	77
4.4.3	Codificación de Indicadores .....	78
4.5	Operación.....	80
4.5.1	Caracterización de procesos .....	80
4.5.2	Manual de procedimientos .....	80
4.6	Evaluación del desempeño.....	81
4.6.1	Desempeño de la organización.....	81
4.7	Mejora.....	81
4.8	COMPARACIÓN DE RESULTADOS.....	82

CONCLUSIONES.....	84
RECOMENDACIONES .....	85
BIBLIOGRAFÍA .....	86
ANEXOS .....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Simbología del diagrama de flujo.</i> .....	19
<b>Tabla 2</b> <i>Distinción del personal.</i> .....	29
<b>Tabla 3</b> <i>Distinción del personal por discapacidad y etnia.</i> .....	30
<b>Tabla 4</b> <i>Nómina de trabajadores del GAD Parroquial Rural de Quiroga.</i> .....	31
<b>Tabla 5</b> <i>Cruces estratégicos GAD Parroquial de Quiroga</i> .....	41
<b>Tabla 6</b> <i>SIPOC GAD Parroquial Rural de Quiroga</i> .....	44
<b>Tabla 7</b> <i>Parámetros de evaluación norma ISO 9001:2015.</i> .....	46
<b>Tabla 8</b> <i>Ponderación criterios de evaluación de tabulación de los apartados.</i> 47	
<b>Tabla 9</b> <i>Evaluación inicial apartado 4.</i> .....	48
<b>Tabla 10</b> <i>Evaluación inicial apartado 5.</i> .....	49
<b>Tabla 11</b> <i>Evaluación inicial apartado 6.</i> .....	50
<b>Tabla 12</b> <i>Evaluación inicial apartado 7</i> .....	51
<b>Tabla 13</b> <i>Evaluación inicial apartado 8.</i> .....	52
<b>Tabla 14</b> <i>Evaluación inicial apartado 9.</i> .....	53
<b>Tabla 15</b> <i>Evaluación inicial apartado 10.</i> .....	54
<b>Tabla 16</b> <i>Análisis Global de la evaluación inicial de la gestión organizacional</i> 56	
<b>Tabla 17</b> <i>Plan de mejora</i> .....	58
<b>Tabla 18</b> <i>Partes interesadas de la organización</i> .....	63
<b>Tabla 19</b> <i>Combinaciones de las calificaciones de la matriz de riesgos</i> .....	70
<b>Tabla 20</b> <i>Resultados de la calificación de la evaluación del riesgo.</i> .....	70
<b>Tabla 21</b> <i>Objetivo institucional 1</i> .....	71
<b>Tabla 22</b> <i>Objetivo institucional 2</i> .....	72
<b>Tabla 23</b> <i>Objetivo institucional 3</i> .....	73
<b>Tabla 24</b> <i>Objetivo institucional 4</i> .....	74

<b>Tabla 25</b> <i>Objetivo institucional 5</i> .....	75
<b>Tabla 26</b> <i>Objetivo institucional 6</i> .....	75
<b>Tabla 27</b> <i>Codificación de procesos</i> .....	77
<b>Tabla 28</b> <i>Codificación de procedimientos</i> .....	78
<b>Tabla 29</b> <i>Codificación de indicadores</i> .....	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Modelo de procesos.</i> .....	17
<b>Figura 2</b> <i>Mapa de procesos</i> .....	18
<b>Figura 3</b> <i>Modelo de una cadena de valor</i> .....	20
<b>Figura 4</b> <i>Administración actual GAD Parroquial Rural de Quiroga.</i> .....	29
<b>Figura 5</b> <i>Ubicación geográfica</i> .....	31
<b>Figura 6</b> <i>LAYOUT GAD Parroquial de Quiroga</i> .....	33
<b>Figura 7</b> <i>Organigrama organizacional del GAD Parroquial de Quiroga</i> .....	35
<b>Figura 8</b> <i>Porcentajes de evaluación inicial apartado 4.</i> .....	48
<b>Figura 9</b> <i>Porcentajes de evaluación inicial apartado 5.</i> .....	49
<b>Figura 10</b> <i>Porcentajes de evaluación inicial apartado 6.</i> .....	50
<b>Figura 11</b> <i>Porcentajes de evaluación inicial apartado 7.</i> .....	51
<b>Figura 12</b> <i>Porcentajes de evaluación inicial apartado 8.</i> .....	52
<b>Figura 13</b> <i>Porcentajes de evaluación inicial apartado 9.</i> .....	53
<b>Figura 14</b> <i>Porcentajes de evaluación inicial apartado 10.</i> .....	54
<b>Figura 16</b> <i>Estructura organizacional propuesta</i> .....	63
<b>Figura 17</b> <i>Cadena de valor de la organización.</i> .....	66
<b>Figura 18</b> <i>Mapa de Procesos GAD Parroquial Rural de Quiroga.</i> .....	67
<b>Figura 19</b> <i>Comparación de resultados de check-list inicial vs propuesta</i> .....	82

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b> <i>Check-list inicial de la organización</i> .....	91
<b>Anexo 2</b> <i>Matriz de riesgos</i> .....	106
<b>Anexo 3</b> <i>Ficha plantilla de caracterización de los procesos</i> .....	111
<b>Anexo 4</b> <i>Fichas de caracterización de los procesos del GADPRQ</i> .....	112
<b>Anexo 5</b> <i>Ficha plantilla de indicadores</i> .....	146
<b>Anexo 6</b> <i>Fichas de indicadores de los procesos del GADPRQ</i> .....	147
<b>Anexo 7</b> <i>Manual de procedimientos del GADPRQ</i> .....	157
<b>Anexo 8</b> <i>Check-list con la propuesta</i> .....	203

## RESUMEN

El actual documento de investigación corresponde al diseño organizacional de procesos para la organización pública GAD Parroquial de Quiroga, que brinda servicios enfocados directamente a los habitantes de la parroquia, buscando satisfacer las necesidades en distintos ámbitos de estudio, realizado mediante los requerimientos de la norma internacional ISO 9001:2015, la cual emite los lineamientos necesarios para que las organizaciones públicas o privadas, de productos o servicios se desarrollen con todo lo necesario del ciclo de planificación-operación-evaluación-mejora continua.

El proyecto se divide en cuatro capítulos, el primero consta de todo lo necesario para desarrollar la investigación, aquí se encuentra la problemática, con sus respectivos objetivos de propuesta, además la metodología que se va a desarrollar y los instrumentos necesarios con el alcance de la investigación.

El segundo capítulo consta de toda la guía pertinente y necesaria para efectuar un proyecto de calidad, basándose en fuentes bibliográficas de información, en todo lo relacionado con el tema de investigación, y generando así las bases teóricas que servirán de guía durante todo el transcurso del proyecto.

El capítulo tres muestra toda la información relevante de la organización, con respecto al personal, su enfoque, sus objetivos a futuro, instalaciones y el análisis por cada apartado de la norma ISO 9001:2015 que una vez desarrollada, determinó porcentualmente a la organización con un bajo ambiente organizacional, a lo que se puede proponer y mejorar aspectos en función de los lineamientos establecidos y el correcto flujo de actividades de la organización.

Por último, se encuentra el capítulo cuatro, aquí se efectúa la propuesta diseñada a la organización mediante los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se desglosa uno por uno los apartados desde el punto cuatro hasta el punto diez verificando lo que existe o no para realizarlo, así también lo que se puede mejorar. Culminado con la lista de verificación de salida que demuestra notablemente que existe una mejora al momento de hacer una comparación con la lista de verificación inicial y es apta para ser implementada en cualquier momento por la organización.



## **ABSTRACT**

This research work proceeds process management design for the public organization GAD Parroquial de Quiroga, which provides services focused directly on the inhabitants of the parish, seeking to satisfy the needs in different fields of study, carried out through the requirements of the international standard. ISO 9001:2015, which issues the necessary parameters so that organizations, whether public or private, of products or services, develop with everything necessary for the planning-operation-evaluation-continuous improvement cycle.

The project is divided into four chapters, the first consists of everything necessary to develop the investigation, here is the problem, with its respective objectives of the proposal, in addition to the methodology that is going to be developed and the necessary instruments with the scope of the investigation. investigation.

The second chapter consists of all the pertinent and necessary guide to carry out a quality project, based on bibliographic sources of information, in everything related to the research topic, and thus generating the theoretical bases that will serve as a guide throughout the course of the project. project.

Chapter three shows all the relevant information of the organization, regarding the personnel, its focus, its future objectives, facilities and the analysis of each section of the ISO 9001:2015 standard that determined in percentage that the organization has a low organizational environment, to which aspects can be proposed and improved based on the guidelines of the standard and the correct development of the organization.

Finally, there is chapter four, here lies the proposal designed for the organization through the requirements of the ISO 9001:2015 standard, each of the sections is broken down from point four to point ten, verifying what exists or not for do it, as well as what can be improved. Culminated with the exit checklist that clearly demonstrates that there is an improvement when compared to the initial checklist and is suitable to be implemented at any time by the organization.

## CAPÍTULO I

### 1. GENERALIDADES

#### 1.1 Tema

“Diseño del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para el GAD parroquial de Quiroga”

#### 1.2 Problema

Los GAD (Gobiernos autónomos descentralizado) desempeñan una función fundamental en el desarrollo sostenible del país, ya que estos son divisiones del estado los cuales permiten una administración económica y política a nivel de provincias cantones y parroquias. Estos brindan el servicio basado en principios de solidaridad, ética en el cual está inmerso la participación ciudadana, esta última que es la encargada de delegar a sus líderes, de aquí yace las dificultades al momento de desarrollar habilidades administrativas y de gestión en el cumplimiento de las funciones, ya que el tiempo es muy reducido por periodo y la metodología de trabajo es distinta en cada grupo de trabajo.

En la actualidad el GAD parroquial de Quiroga no dispone de documentos de información de los actividades que se realizan dentro de la institución, por tal razón las actividades se ejecutan de manera empírica, lo cual no permite el monitoreo y la trazabilidad de los procesos, dificultando medir los resultados e implementación de planes de mejora, la institución debe ser vista con una óptica empresarial que busca generar un impacto positivo con un modelo de gestión adaptado a la nueva realidad, con procesos ágiles y eficientes.

Uno de los principales problemas que presenta la organización es que no se reconoce de manera clara los objetivos comunes, ya que se tiene un modelo de gestión propia el cual no contribuye a lograr que el servicio tenga un valor agregado.

Se puede notar que en la organización existen procesos aislados, los cuales se desarrollan basándose en la experiencia, y en ciertos casos al momento de ingresar un trabajador nuevo por cierto tiempo con o sin contrato debe acudir a laborar bajo la voz de mando, la cual denota en un trabajo no eficiente tanto para la persona que está enseñando como para el aprendiz.

La gestión organizacional abarca a los procesos que se realizan de manera conjunta, así como cronológica, pero si existe una descoordinación en alguna de las áreas no se llegará al objetivo final que es un cliente satisfecho con el servicio realizado.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

- Diseñar un sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 que permita mejorar la gestión organizacional del GAD parroquial de Quiroga.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Fundamentar la investigación mediante un análisis bibliográfico que permita establecer las bases teóricas para el diseño del sistema de gestión por procesos.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual mediante una inspección interna que permita tener una visión más clara de la organización.
- Diseñar un modelo de estandarización de procesos basado en los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 que permita tener una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficiente y eficaz de la organización.

#### **1.4 Justificación**

El GAD parroquial de Quiroga es una organización la cual es manejada por líderes políticos quienes son elegidos por la voluntad popular, democráticamente por un ciclo de cuatro años, en los periodos de transición cada grupo plantea un modelo de gestión adaptado de acuerdo a su plan de acción, que inicia desde cero, por lo cual no existe una estandarización de los procesos orientado a la mejora de resultados. Este es la razón principal del problema, para entender el desarrollo empírico de las actividades y procesos aleatorios que mantiene la organización.

Por estos motivos es indispensable realizar un sistema de gestión por procesos que ayude a la organización a brindar un mejor servicio, mediante la estandarización de las actividades, trabajo en equipo, apoyo, basado en la norma de gestión de calidad ISO 9001-2015, que orienta a las distintas organizaciones a mejorar continuamente y con ello alcanzar un mejor desempeño organizacional.

Esto además enfocado al cumplimiento del reglamento orgánico funcional del GAD Parroquial de Quiroga el cual hace referencia a (LOSEP, 2020) que menciona que los gobiernos autónomos descentralizado deben disponer de una reglamentación interna cuyo objetivo sea la regular y normar los procedimientos, acciones y operaciones a cumplir en la organización, respecto a una administración eficiente, efectiva y económica, la cual va de la mano con la gestión organizacional.

El desarrollo del presente proyecto basado en la norma mencionada tiene múltiples beneficios para la organización, entre uno de los mejores es que se orienta a establecer mejoras sustanciales en las actividades realizadas en la institución a través del análisis de sus procesos. El compromiso de los directivos es clave para alcanzar los objetivos, ya que al no abordar oportunidades de mejora se produce pérdidas de recursos

materiales, financieros, etc. Mantenerse en un modelo de gestión empírico en la actualidad no genera resultados positivos.

## **1.5 Metodología**

### **1.5.1 Tipo de investigación**

El presente proyecto investigativo aterriza en los siguientes parámetros para ser desarrollada:

#### **1.5.1.1 Investigación documental.**

Para la respectiva puesta en marcha de la investigación se recopiló información referente al tema a tratar para el desarrollo teórico del contexto, el cual basa información extraída de libros, páginas web, artículos científicos, normas internacionales entre otras que permitirán ser documentos guías en los cuales poder acoger parámetros que ayuden a tener un cúmulo de ideas con decisiones correctas.

#### **1.5.1.2 Investigación descriptiva.**

Esta investigación permite entender de mejor manera el panorama en el que se encuentra actualmente la organización, sus necesidades, requerimientos, y etapas que tiene y necesita, estas actividades se fortalecen mediante la utilización de herramientas de gestión que permiten tener de manera clara el nivel en donde se encuentra la organización respecto a los parámetros necesarios, la cual ayuda de manera directa en reconocimiento de requisitos de gestión por procesos.

#### **1.5.1.3 Investigación de campo.**

Esta investigación ayuda de manera directa a reconocer las actividades realizadas por las organizaciones, fuera del entorno documental, poniendo en marcha la percepción del individuo que está inmerso en la actividad, implicando los sentidos como prioritarios.

## **1.5.2 Método de Investigación**

### **1.5.2.1 Método Inductivo**

Este método tiene la capacidad de otorgar un plus a la investigación cualitativa ya que entre sus principales características está la de explorar y describir un entorno y con ello generar perspectivas teóricas, tomando así un contexto que parte de lo particular hacia lo general.

Con este método asegura una investigación eficiente ya que se cubren puntos como el de explorar, describir y lo más indispensable generar procedimientos.

## **1.5.3 Técnica de Investigación.**

### **1.5.3.1 Observación**

Se fundamenta en la recolección global de información de actividades puntuales, los cuales tienen características esenciales dar validez y sobre todo confiabilidad esto se lo lleva mediante la observación, logrando una clasificación en categorías y subcategorías.

La observación pone en manifiesto las diferentes situaciones en las que se encuentra la organización sean estas tangibles e intangibles, prestar atención a los detalles, sucesos, eventualidades, e interrelaciones las cuales van a servir para tener en cuenta la forma en que funcionan y se manejan los procesos para respectivamente poder involucrarse y hacer uso de ellos de una manera ordenada.

### **1.5.3.2 Encuesta**

La encuesta es una herramienta la cual sirve como un procedimiento o técnica que ayuda a la medición y detección de datos que se requiera tomar en cuenta, estos son realizados a una muestra o de manera global a una organización, la cual permite obtener información sistemática, eficaz y rápida.

Se va a aplicar la técnica de la encuesta a trabajadores de la organización y directivos para poder medir aspectos positivos y negativos con los que se cuente como forma de ayuda para determinación de situación interna de la empresa, con esto logrando enmarcar cual será el punto de partida de la investigación.

#### **1.5.4 Instrumentos**

##### **1.5.4.1 Check-List basado perteneciente a la Norma ISO 9001:2015.**

Representa un instrumento el cual permite saber cómo está posicionada la organización, sus cumplimientos, sus deficiencias, todas las necesidades y expectativas se verán reflejadas en este instrumento de gestión para su posterior tratamiento y desarrollo.

Dentro de la norma (9001:2015, 2015) específicamente en el numeral 9.2, señala que para asegurarse de que los procesos cumplan con todas las disposiciones que han sido planificadas, la organización ha debido planificar el sistema de gestión por procesos.

Cual fuere el requisito que se instaure de forma indispensable en la norma (9001:2015, 2015) para algún proceso, se debe estar seguro que el proceso es aplicable y es desarrollado de manera efectiva.

Este listado de verificación incluye información indispensable que ayuda al aseguramiento de que los resultados se cumplan con éxito.

#### **1.6 Alcance**

El vigente proyecto investigativo se llevará a cabo en todos los principales procesos del GAPRQ, dicha organización se encuentra ubicada en la ciudad de Cotacachi, provincia de Imbabura, específicamente sus instalaciones y actividades se desarrollan en el parque central de Quiroga, con un número mayor a 23 trabajadores que laboran a diario, teniendo como propósito diseñar un modelo de gestión por procesos basado en la norma



ISO 9001:2015 de calidad, documento el cual pueda ser entregable a la alta dirección para que puedan hacer uso del mismo, obteniendo como resultados un manejo eficiente de sus procesos, seguimiento, trazabilidad y sobre todo una mejora continua ya que al ser una organización que brinda servicios a la comunidad se puede llevar a cabo.

## CAPÍTULO II

### 2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1 Planificación estratégica

Dicho cometido dentro del entorno organizacional se refiere a una herramienta la cual permite gestionar la toma de decisiones, enfocada en lo que se está realizando actualmente y también con proyecciones a futuro. Con ella lograr factores significativos en lo que se refiere a eficiencia, eficacia y sobre todo brindar un excelente producto o servicio dependiendo de la organización. En resumen, lo que viene a ser es una herramienta que permite tomar decisiones acertadas dentro de una organización, la cual el punto de partida va desde la formulación y asentamiento de objetivos basada en estrategias. (Walter & Pando, 2016)

La planificación estratégica es uno de los pilares dentro del respectivo desarrollo de las organizaciones, ya que se trazan objetivos medibles para así respectivamente ser mejorados dentro de un lapso de tiempo prudencial dependiendo de lo que se va a realizar, aquí surgen las estrategias las cuales se encaminan de la mano de los objetivos ya que una sin la otra no se puede realizar.

##### 2.1.1 Misión

Según (Fernández Montesinos, 2017) la misión constituye el acervo de toda organización, son los cimientos de donde se va a sostener las actividades diarias, aquí va encaminado los objetivos, el entorno y los medios a utilizar.

Esta va encaminada a lo que se realiza actualmente en la organización.

##### 2.1.2 Visión

En cambio, la visión según (Fernández Montesinos, 2017) hace referencia a un objetivo que, partiendo de la propia identidad, recoge las esencias de la misión y sirve de

orientación a los niveles inferiores de decisión al tiempo que contribuye a dotarlos de energía.

Es una parte indispensable que mira al horizonte fijando dirección en la que se va a avanzar con un estímulo fuerte para realizarlo.

### **2.1.3 Valores empresariales**

En sí los valores empresariales se definen como el conjunto de principios los cuales se interrelacionan dos partes fundamentales que son la ética y el profesionalismo, que tienen un objetivo en común y es que las organizaciones se comprometan a cumplirlas durante toda su actividad. Una vez establecidas una de sus características es la perdurabilidad la cual no puede ser modificada. (BIZNEO SOLUTIONS S.L., 2021)

Los valores empresariales definen en sí el armónico progreso de la organización ya que de aquí el ambiente laboral se desarrolla con normalidad, propósito y continuidad armoniosa entre los miembros que lo conforman.

### **2.1.4 Estructura organizacional**

Para (Brume González, 2019) es un sistema que se utiliza para establecer rangos los cuales están sujetos a las diferentes actividades dentro de la organización, así también se establece desde un orden supremo la actividad que cumple y donde se reporta dentro la organización, así consecutivamente con cada uno de los puestos e integrantes.

Es una forma interactiva para reconocer las diferentes actividades que se desarrollan en la institución, así como están divididos los puestos, trabajadores y demás.

## **2.2 SIPOC**

Inmerso en el mundo de la gestión organizacional se encuentra dicha herramienta que se utiliza para representar gráficamente un proceso de gestión, el nombre que lleva viene de sus siglas en inglés, que traducido al español hace referencia a (Proveedores-Recursos-Proceso-Clientes). (Bermudez Rodríguez & Millán Alvarado, 2013)

Esta herramienta es una ayuda gráfica para que la alta dirección encuentre con más facilidad las áreas de proceso, agilizar los flujos de trabajo, y por supuesto mejor los problemas en actividades basura.

### 2.3 Análisis FODA

Está inmersa dentro de las herramientas estratégicas que ayudan a tener información resumida de ciertos factores de una organización en dicho diagrama se tiene una clasificación la cual separa el análisis interno, en donde hace referencia a las fortalezas y así también debilidades que se tiene como estructura funcional, del análisis externo, que se refiere a las oportunidades por aprovechar y las amenazas que se vive día a día. (Montoya Ubaldo, 2020)

Para así identificar y evaluar factores que influyen directamente en el correcto desarrollo de las actividades que aportan o benefician a los objetivos trazados por la organización.

**Fortalezas:** Toda característica propia de la institución que le permite desempeñar con eficacia cada una de sus actividades, es el plus que ayuda a tener beneficios extra y hace frente a las amenazas, de entre las cuales se puede destacar.

- Innovación
- Infraestructura
- Conocimiento
- Economía

**Debilidades:** Factores los cuales la organización está sujeta a bajones los no puede controlar, e impiden un correcto desempeño de sus actividades y con ello una ineficiente respuesta a pedidos de clientes. Entre las cuales se destaca.

- Equipo defectuoso o inexistente
- Capacidad de respuesta a emergencias tardía

- Procedimientos desfasados

**Oportunidades:** Todo factor externo que tiene un posible potencial de beneficio para la institución.

- Lazos fraternos negociables con otras instituciones
- Futura mayor acogida de quienes perciben el servicio.
- Proyección de mejora en lo que se está realizando como organización.

**Amenazas:** Factores externos que pudieren repercutir de una manera negativa en la organización.

- Crisis económicas locales y nacionales
- Factores catastróficos inesperados
- Factores políticos y cambios de normativas

## 2.4 Gestión por procesos

Es una manera de gestionar y llevar de manera ordenada las diferentes actividades de una organización en los que los procesos son la base, esto en conjunto con los recursos se relacionan para llegar a un objetivo y es tener valor añadido en los elementos de salida. (Mallar, Gestión por procesos un enfoque de gestión eficiente, 2010).

Todos los diferentes procesos que se encuentran en la entidad deben contribuir a conseguir los objetivos enmarcados en un principio, lo que implica en un transcurso de tiempo lograr resultados de manera individual, así como global del sistema. Entre los puntos más importantes para llegar a la consecución de lo anteriormente indicado se tiene ciertos parámetros que ayudarán a saber si un proceso está o no organizado.

- Dominio del proceso
- Visión clara y sistemática
- Conocimiento de las interrelaciones de cada actividad del proceso

### **2.4.1 Modelo de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 de calidad**

Se enmarca en ser una decisión estratégica tomada por una organización, para contribuir al desempeño global de actividades y que además dota de una base para el posterior establecimiento y formación de un desarrollo sostenible. Los beneficios destacables que puede propiciar dicha guía pueden ser:

- Facultad para la producción y prestación de servicios aptos para los clientes, aplicando estratos legales acorde a reglamentos vigentes.
- Crecimiento perceptivo por parte de los clientes al adquirir el servicio.
- Distinción de parámetros de riesgo y asimilación de oportunidades en el servicio.
- Demostrar la conformidad, desfase y adopción de requerimientos del sistema de gestión de calidad

Además, la norma (9001:2015, 2015) menciona tres tipos de terminología que se aplicará para la posterior aplicación de cada uno de sus ítems.

- “Debe” que indica de manera concreta que esa actividad o requisito de manera obligatoria debe ser implementado
- “Debería” que indica a manera de recomendación que esa actividad o requisito exista para mejorar como organización
- “Puede” es un término el cual señala una posibilidad en la que puede o no existir.

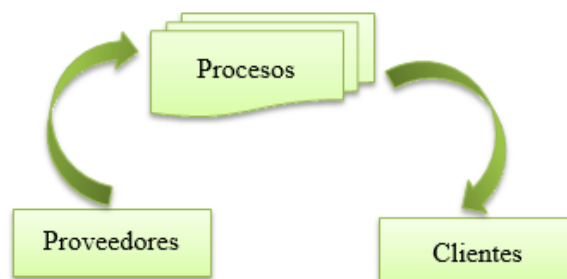
### **2.5 Proceso**

Hace referencia según (Patricia, Lucas, & Alonso, 2014) a una secuencia ordenada de actividades que tienen un inicio o entradas hasta llegar a un objetivo o salida, se forman de una manera lógica transformándose dentro de un tiempo determinado como se observa en la figura 1.

De una forma resumida se habla de la secuencia que inicia con la entrega de los insumos por parte de los proveedores, se transforma y llega al cliente.

## Figura 1

*Modelo de procesos.*



*Nota.* Modelo de procesos macro de productos y servicios

### 2.5.1 Tipos de procesos

Según (Institucional, 2015) los procesos tienen la siguiente clasificación

- **Procesos estratégicos:** Son todos aquellos que se enfocan en la toma de decisiones basada en estrategias previstas en un intervalo de tiempo con un direccionamiento en políticas que permitan la fijación de objetivos.
- **Procesos de producción:** Son todos aquellos que se encargan de transformar la materia prima existente o entradas ya sea en forma de producción de un bien o la prestación de un tipo de servicio enfocado en emitir una percepción favorable del cliente.
- **Procesos de apoyo:** Van de la mano de los procesos de diseño y producción ya que su función es otorgar soporte y proveer los recursos necesarios a dichos procesos.
- **Procesos de monitoreo y evaluación:** Tienen como objetivo impulsar la implementación de prácticas sistemáticas y permanentes, favoreciendo el diagnóstico de las fortalezas y debilidades institucionales mediante la evaluación.

### 2.5.2 Mapa de procesos

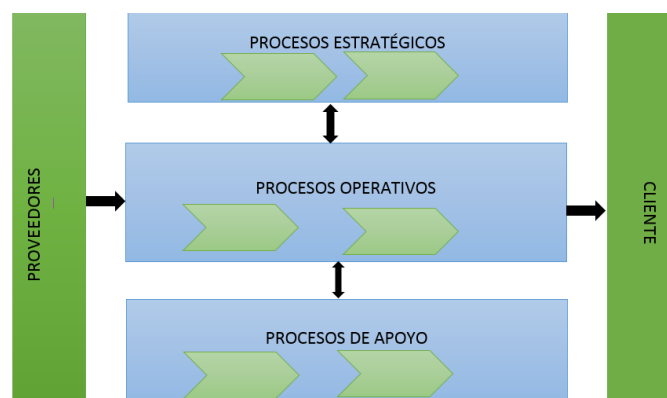
Se refiere a la enmarcación visual de todos los procesos inmersos en las actividades de una organización, la cual se puede visualizar de una forma macro con la que se puede identificar fácilmente su estructura como se representa en la figura 2. En este diagrama se muestra la secuencia lógica de los procesos con sus respectivas interrelaciones, para representarlos se debe tomar en cuenta los siguientes criterios. Determinar una tipología de procesos (Estratégicos, operativos, auxiliares); representarlos utilizando los niveles de despliegue. (Pardo Álvarez, 2012)

Entre los principales beneficios se tiene que.

- Facilita seleccionar procesos que están estrechamente ligados a la estrategia, innovación, mejora, etc.
- Permite diagnosticar y mejorar rendimientos.
- Aporta a la incorporación de sistemas organizacionales.

**Figura 2**

*Mapa de procesos*



*Nota.* Modelo estándar de mapa de procesos utilizado en organizaciones.

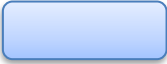

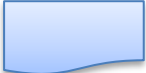

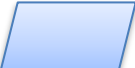






### 2.5.3 Diagrama de flujo

Según (Busquets, 2021) es una herramienta que sirve para representar visualmente los distintos flujos de una organización para posteriormente optimizarlos y ser interpretados por el resto del equipo. Así mismo para (Dilts & Sun, 2020) es un diagrama visual que desarrolla un algoritmo informático conectado con flechas las cuales indican el orden lógico del sistema. Los símbolos del diagrama de flujo son los siguientes plasmados en la tabla 1:

**Tabla 1**

*Simbología del diagrama de flujo.*

FUNCIÓN	SÍMBOLO
Terminal	
Proceso	
Documento	
Decisión	
Datos o entrada/salida	
Datos almacenados	
Flecha guía	
Inicio de la página	
Referencia/continua en otra página	

### 2.5.4 Cadena de valor

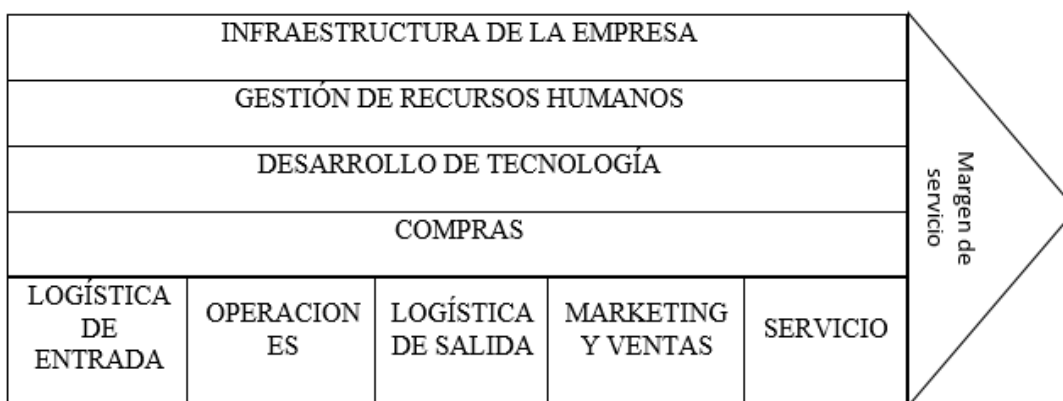
Para (Pardo Álvarez, 2012) la cadena de valor es una representación a nivel macro de los procesos operativos de una organización, esta da viabilidad a la organización. Así también aparecen como un conjunto secuencial de procesos por fases, cuyo comienzo está en la definición de requisitos del cliente o comúnmente denominado la solicitud del cliente que culmina con la entrega de lo solicitado.

Para la elaboración de una cadena de valor existen ciertos parámetros a cumplir como la de distinguir si se habla de una organización dedicada a la comercialización de un producto, este ya sea del cualquier índole o la prestación de un determinado servicio, con esto no quiere decir que exista reglas sino especificaciones a tomar en cuenta para realizarlo de la mejor manera.

Existen formatos que detallan las diferentes actividades de la cadena de valor, pero entre las más usadas se puede ver la siguiente figura 3.

**Figura 3**

*Modelo de una cadena de valor*



*Nota.* Modelo utilizado para la representación gráfica de una cadena de valor institucional.

### 2.6 Manual de procedimientos

Lo que primero que debe saber antes del involucramiento en el manual de procedimientos es qué son los procedimientos y según (Llonos Castro, 2017) los

procedimientos son formas especificadas para llevar a cabo una actividad, de aquí se parte para entender que un manual es una herramienta que permite guiar un conjunto de actividades que tienen un objetivo en común y es de mejorar continuamente la organización con mira siempre en brindar calidad acorde a las necesidades del cliente.

Para lo cual los requisitos con los que debe contar un manual de procedimientos según (Vivanco Vergara , 2017) son:

- Se debe incorporar logotipo y nombre oficial de la organización
- Relación entre capítulos y páginas
- Lista de conceptos de carácter técnico relacionado con el contenido
- Presentación direccionada con secuencia de las operaciones a realizar.
- Formas específicas en que se realiza los procedimientos
- Diagramas gráficos de la consecución de todo el proceso.

***Teniendo como objetivos:***

- Ser una guía en donde basarse al momento de poner en desarrollo cada una de las operaciones de tal forma que se garantice un trabajo eficiente.
- Ser una base de la cual todo el personal esté apto para su cargo
- Facilitar la comprensión e interpretación de un área distinta sin importar el conocimiento previo que se tenga.

## **2.7 Indicadores de gestión**

Es una expresión la cual describe el comportamiento en un intervalo de tiempo del desempeño de un proceso, la cual al momento de hacer una comparación con otro nivel de referencia dota de ciertas pautas para tomar decisiones de mejora ya sea en mantenimiento o rectificación.

Según se cuenta con una clasificación de estos indicadores dependiendo de la necesidad a la que esté sometida la organización y entre estos están:

- **Indicadores de producción:** Ayudan a las organizaciones a identificar posibles errores a la hora de realizar un producto u ofrecer un servicio al cliente.
- **Indicadores de calidad:** Estos permiten evaluar la calidad de todo lo relacionado a los procesos, midiendo lo que el cliente requiere al momento de adquirirlo.
- **Indicadores financieros:** Son herramientas de medición que ayudan a verificar el estado económico, así como el rendimiento a lo largo del tiempo.
- **Indicadores de talento humano:** Estos ayudan a medir el rendimiento del personal, con mira en la eficiencia demostrada al momento de culminar la actividad.

## 2.8 Normativa legal

### 2.8.1 Normas ISO

Lo primer paso para entender que ISO por sus siglas en inglés según (9001:2015, 2015) quiere decir la organización encargada de la normalización de manera internacional, se maneja como una federación mundial, la cual dota de todas las pautas primordiales para mantener en buen estado organizacional a una industria ya sea grande o pequeña con mira en mejorar constantemente.

Son normas que comúnmente están ligadas a la verificación de la situación actual para su posterior restablecimiento, a la continuidad de las organizaciones, permisos ambientales, entre otras teniendo como objetivo principal la mejora de sus distinto ámbitos dependiendo de la necesidad a la que esté sujeta la organización. Existen varias normas internacionales que ya tienen acogida a nivel local entre ellas cabe destacar.

### **2.8.1.1 Norma ISO 9000:2015-Términos y definiciones**

Esta norma es la antesala a lo que será el relleno respectivo de las demás normas ISO, hace referencia a puntos clave a considerar con el propósito de que todo lo que respecta al proceso de desarrollo de las demás normas dependiendo del enfoque, tenga el conocimiento necesario tanto en metodología como en términos a utilizar, para llevar así los propósitos a cabo.

Su base fundamental es la calidad y su alcance lleva consigo a organizaciones que se dediquen a realizar productos físicos, como a brindar un servicio específico, su objetivo es dotar de ciertas pautas en las que se considera procesos, procedimientos, principios, y en sí concientización a trabajadores que trabajen por satisfacer las necesidades de los clientes.

### **2.8.1.2 Norma ISO 31000:2018-Gestión de riesgos**

Es una de las más utilizadas a nivel empresarial considerando que se tuviera una cantidad considerable de trabajadores, ya que su aplicación específica es encontrar, depurar y controlar los riesgos existentes para así mantener el orden en trabajadores, la confianza en partes interesadas y sin duda mejorar la eficiencia operativa, pero no se limita específicamente a esto ya que su uso abarca cualquier tipo de organización, ya que mientras se realice un producto o se preste un servicio, los riesgos estarán presentes.

### **2.8.1.3 Norma ISO 14001:2015-Gestión del medio ambiente**

Esta norma fue desarrollada para enfocarse en los sistemas de gestión ambiental, su uso es global y en la actualidad es la norma más usada para controlar los aspectos ambientales, asegurar el compromiso empresarial con el medio ambiente, controlar y mitigar los impactos negativos.

Esta norma ayuda a las empresas a ser ambientalmente responsables sin dejar de lado su objetivo empresarial que es producir y crecer conforme con el tiempo, obteniendo

una buena imagen ante sus consumidores satisfaciendo sus necesidades, pero sin dejar de lado el impacto que pueda causar.

#### **2.8.1.4 Norma ISO 45001:2018-Sistemas de gestión de la salud y la seguridad**

Si de normas específicas que ayudan al rendimiento de una organización se habla, la norma ISO de seguridad y salud en el trabajo es una de las más importantes para establecer parámetros de desarrollo en el trabajo, ya que es la encargada de velar por los derechos de cada trabajador, ya que provee de insumos que al ser aplicados reducen en gran cantidad los riesgos y mejoran considerablemente el bienestar de los trabajadores. Su objetivo principal es prevenir lesiones leves y graves a los individuos en diferentes ámbitos a los que su trabajo los exponga, ya sea por trabajos forzosos, trabajos repetitivos, riesgos y peligros a los que se enfrenta día a día.

#### **2.8.2 Norma ISO 9001:2015-Sistema de gestión de la calidad**

La presente investigación cuenta como documento guía a la norma de gestión de calidad (9001:2015, 2015), la cual promueve a desarrollar un ambiente organizacional de procesos, a aumentar los niveles de percepción del servicio, alineado a todas las normas vigentes, la cual permita a la organización llevar de manera correcta el control de sus actividades cotidianas.

Todo lo que implica el enfoque a procesos de esta norma es lo consiguiente a la gestión direccionada de sus interrelaciones y procesos que tienen como base alcanzar resultados trazados en la política y principios.

La aplicación de lo mencionado permite:

- Mejorar lo que se está llevando a cabo en el transcurso del día.
- Comprender el cumplimiento de los requisitos necesarios para el establecimiento de nuevos retos en la organización.

- Lograr un desempeño eficaz del proceso

Es una norma que permite tener un plus al momento de entregar lo solicitado por el cliente, manteniendo el cumplimiento de las normas vigentes y produciendo un ambiente laboral más confortable que como consecuencia produce una mayor utilidad a nivel global de la institución.

### **2.8.3 Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial**

Existen normas que se rigen dentro de establecimiento del estado ecuatoriano esto ya dependiendo de distintos factores, como por ejemplo la cantidad de trabajadores, si la organización se dedica a la venta de productos o a un servicio, si es una organización pública o privada y en si un sinnúmero de clasificaciones de las cuales hay que apoyarse para saber a qué reglamento regirse.

El libro constitucional vigente del Ecuador manifiesta ciertos parámetros de los cuales se desprende ciertos reglamentos como, por ejemplo.

En el artículo 238 se radica la autonomía para estas entidades en lo que respecta al manejo de sus barrios y comunidades en el ámbito de administración organizacional y financiera procurando siempre el manejo de recursos que tengan como principio el bien común.

En el artículo 240 de la misma reglamentación indica que estos cuerpos públicos apoyan al desarrollo local mediante la legislación en dichos sectores en lo que compete la de llegar a acuerdos en el caso de percances o consensos, expedir normativas legales dentro de sus territorios las cuales sean de intereses generales, tomar decisiones buscando siempre el bien común llegando a proponer resoluciones que mantengan la armonía parroquial.

De aquí yace además normas que son directamente emitidas para este tipo de entidades en el caso de los establecimientos públicos “GAD” son manejados mediante el

COOTAD la cual acredita como personas jurídicas en el ámbito de organización pública y financiera teniendo como principio fundamental la autonomía.

Con ello hacer valer su principal función a estos entes, que es velar por la gestión pública está ya sea en cualquiera de sus tres clasificaciones entre las cuales se encuentre, ya sea en el ámbito de GAD provincial, cantonal o parroquial con el apoyo interno o externo de figuras.

## **2.9 Junta Parroquial Rural**

La junta parroquial rural es una subdivisión de los GAD pero que de igual manera contribuye al desarrollo del país con la administración interna, ya que aporta con el manejo autónomo de su entorno, es decir sus funciones se centran en el manejo organizacional y financiero de barrios y comunidades, a lo cual cabe mencionar que sus dirigentes son elegidos por votación popular cada 4 años, obteniendo como resultado cargos otorgados dependiendo de la cantidad de votos obtenidos, en orden descendente.

De aquí el manejo mediante la disposición del COOTAD el cuál menciona lo siguiente:

En el artículo 8 del Código que dictamina de manera específica a estas organizaciones a nivel nacional, manifiesta intereses similares a los dictados por la constitución del Ecuador en su artículo 238 y 240, el cual menciona que las juntas Parroquiales tienen como principio fundamental la legislación ética y comprometida con los territorios que la conforman en realizar actividades administrativas y financieras de conformidad con el bienestar plural de toda la Parroquia.

El artículo 67 permite a los cuerpos legales que rigen como autoridades en el GAD Parroquial emitir acuerdos legales, que atribuyan al estado de armonía entre los individuos demarcados en el territorio, así también la potestad de reglamentar en temas relacionados y competentes a la institución.



Así también entre sus normativas vigentes en el territorio ecuatoriano enmarcado en el COOTAD refiere en gran medida a qué cada uno de los GAD que se encuentren legalmente constituidos, así como sus autoridades manejen estos entes mediante organización interna, la cual referirá en medida disciplinaria, normativa, estructural, financiera, como principio fundamental el de velar por los derechos y obligaciones de sus ciudadanos dentro del marco al que sus límites lo permitan.

## CAPÍTULO III

### **3 Análisis de la situación actual del GAD Parroquial de Quiroga.**

El presente capítulo muestra todo lo referente a la situación inicial que la organización desarrolla sus actividades, esto antes de ser implementado cualquier tipo de metodología normativa de trabajo por procesos, desglosándose todo lo analizado conforme se necesita para tomar una posterior decisión.

#### **3.1 Caracterización de la empresa**

##### **3.1.1 Antecedentes de la empresa**

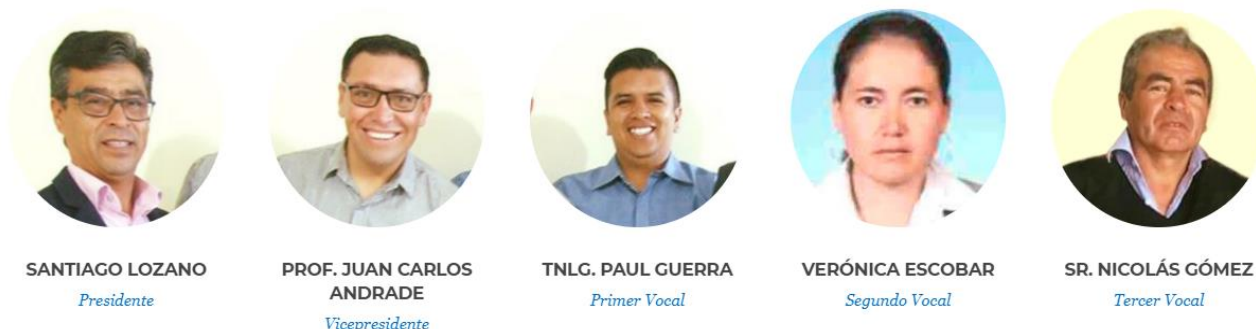
No existen datos históricos precisos de cuando inicio esta organización ya que la democracia se manejaba en esta parroquia desde su fundación, el 19 de marzo de 1913, época en la que no se tenía estándares de participación global, sino más bien la forma de llevar a cabo estos tribunales era con un enfoque de exclusión, debido a que eran pocos los que podían ser parte de la política a nivel nacional y por ende en esta parroquia.

Desde su inicio el paso por la administración se ha caracterizado por ser manejado por hombres, en lo que las mujeres no podía tomar decisiones ni formar parte de las mismas, se delegaba a figuras que por lo general trataban de aportar con empleo o ciertos parámetros que los distinguían de los demás como por ejemplo ser únicos en su entorno como poder portar con una farmacia, tener terrenos en abundancia, poseer grandes cantidades de animales, propiedades, agricultura o trabajar en alguna empresa reconocida, entre otras, su paso por la administración se daba mediante asambleas pequeñas en dónde la votación y elección era inmediata y sus periodos en el poder correspondía a dos años calendario o incluso menos tiempo, esto fue modificándose respecto al tiempo y acogimiento de derechos globales.

Actualmente se encuentra vigente la administración 2019-2023 conformada por líderes políticos que tienen experiencia en lo que respecta a lo político administrativo y ellos son los que se puede distinguir en la figura 4:

#### Figura 4

*Administración actual GAD Parroquial Rural de Quiroga.*



*Nota.* Adaptado de administración 2019-2023 del GAD Parroquial de Quiroga, por GADPR Quiroga, 2021, (<https://www.gad-quiroga.gob.ec/>). Concept 2020

### 3.1.2 Distinción del personal

Para poder verificar cada uno de los rasgos distintivos de trabajadores de la organización se realizó un sondeo que se puede verificar en las tablas 2 y 3:

**Tabla 2**

*Distinción del personal.*

ENFOQUE	DESCRIPCIÓN	DESGLOSE
<b>SEXO</b>	Mujer	15
	Hombre	8
	Total	23
<b>ETARIO</b>	De 30 a 64 años	19
	De 18 a 29 años	4
	Total	23

*Nota.* Matriz de personas y sus distinciones (Sexo-Etario).

**Tabla 3***Distinción del personal por discapacidad y etnia.*

	Física	1
	Psicológica	0
<b>DISCAPACIDADES</b>	Visual	0
	Auditiva	0
	Mental	0
	Total	0
	<hr/>	
	Indígenas	4
	Mestizos	19
<b>PUEBLOS Y NACIONALIDADES</b>	Otros	0
	Afroamericanos	0
	Montubios	0
	Blancos	0
	Total	23

*Nota.* Matriz de personas y sus distinciones (Discapacidades-Pueblos y nacionalidades).

### **3.1.3 Nómina de trabajadores principales periodo 2019-2023**

En la tabla 4 se puede distinguir los principales representantes de la organización que fueron designados por votación popular para el periodo 2019-2023;

**Tabla 4**

*Nómina de trabajadores del GAD Parroquial Rural de Quiroga*

<b>Nro.</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>	<b>CARGO</b>
1	Santiago Lozano	Presidente
2	Juan Carlos Andrade	Vicepresidente
3	Paúl Guerra	Primer Vocal
4	Verónica Escobar	Segunda Vocal
5	Nicolás Gómez	Tercer Vocal
6	Ana Lucía Velásquez	Secretaria/Tesorera

*Nota.* Nombres y cargos principales del GAD Parroquial de Quiroga.

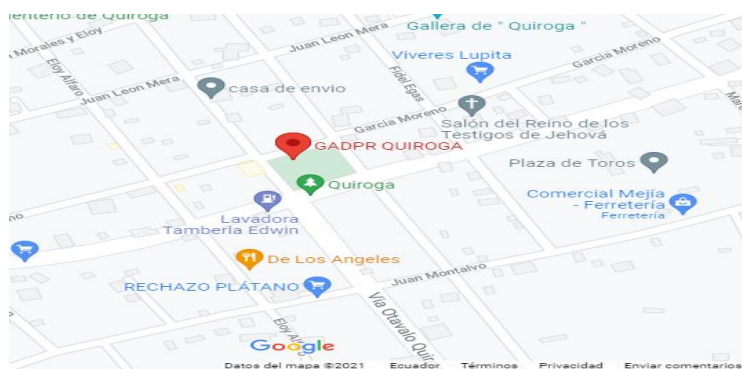
### 3.1.4 Ubicación Geográfica

El GAD parroquial de Quiroga se encuentra en la provincia de Imbabura, en el cantón Cotacachi, a tres kilómetros de la urbe cantonal exactamente en el parque central que se puede observar en la figura 5.

Con más precisión las coordenadas específicas en dónde se encuentra ubicada la sede de la organización son, (0.283239, -78.285060).

### Figura 5

*Ubicación geográfica*



*Nota.* Adaptado de administración Google maps del GAD Parroquial de Quiroga, por Google Maps, 2021, (<http://www.gad-quiroga.gob.ec/>). Concept 2020

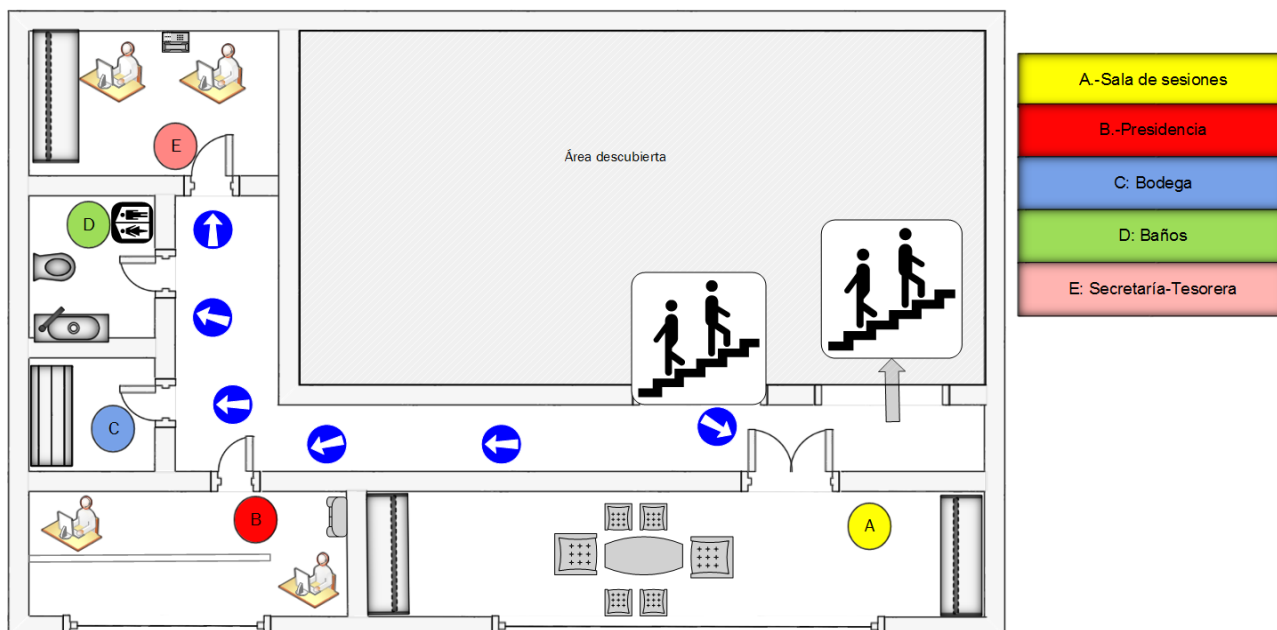
### 3.1.5 LAYOUT

Su instalación matriz está ubicada en el parque de Quiroga, lugar desde dónde se manejan cada uno de sus procesos, así como requerimientos necesarios para los beneficiarios de la parroquia.

Sus instalaciones cuentan con una planta compartida con dos instituciones que son, la Unidad de Policía Comunitaria (UPC) y un centro informático, para lo cual hay que atravesar un pasillo que dirige a las gradas principales del segundo piso en dónde se encuentra las oficinas matrices del GAD parroquial de Quiroga.

En la figura 6 se aprecia cada uno de los lugares representados con un color, así como su respectivo nombre.

- De color amarillo y con la letra A se encuentra la sala de sesiones en dónde se discuten y se llegan a acuerdos a manera local como interinstitucional.
- De color rojo y con la letra B se encuentra la oficina del presidente desde donde se manejan sus procesos administrativos.
- De color azul y con la letra C se encuentra la bodega, lugar donde se almacena todo tipo de herramientas, utensilios y artefactos necesarios e imprescindibles para laborar de manera correcta.
- El color verde permite observar los baños sanitarios, para uso clasificado por masculino y femenino.
- Con la letra E y de color rosa se encuentra secretaría y tesorería, lugar dónde se realizan cualquier tipo de consulta y posterior servicio.

**Figura 6***LAYOUT GAD Parroquial de Quiroga*

*Nota.* Layout con las ubicaciones específicas del área principal de trabajo. (Realizado en Visio. Autor del documento)

### 3.1.6 Análisis estratégico

#### 3.1.6.1 Misión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de Quiroga, tienen como objetivos la gestión, la coordinación y ejecución de proyectos los cuales se dispongan al servicio de los habitantes de la localidad con énfasis en la alianza y desarrollo de la parroquia y bienestar de todos y cada uno quienes la conforman.

#### 3.1.6.2 Visión

La organización, en el año 2027 pretende ser una entidad incluyente, estable y productiva con ello beneficiar a todos los moradores esto llevando a cabo un manejo responsable del ambiente como lo es su área madre, la reserva ecológica Cotacachi Cayapas, fomentar la asociación económico-productiva de todos los productores de la zona que trabajan de forma incansable por el desarrollo de la parroquia, además garantizar a toda la población a ser estables de manera económica, en el área de la salud establecer

lo necesario para que todos se encuentren bien, acceso a una educación erradicando el analfabetismo, ser un lugar reconocido por su cultura, con tradiciones autóctonas que van de generación en generación, a vivir en un ambiente armónico y seguro, a la interacción social entre turistas locales y extranjeros fomentando el turismo comunitario a la recreación y servicios aptos para todos quienes forman parte de manera directa e indirecta y así proyectándose al futuro con conectividad entre distintos lugares de la provincia, el país y el mundo.

### **3.1.6.3 Valores institucionales**

Dentro de la organización se manejan muchos valores que promueven el progreso armónico entre los miembros de esta organización, pero cabe destacar entre ellos la base madre con la que se manejan que es, la ética de la cual se desprenden dichos valores imprescindibles para el correcto desarrollo:

- *Solidaridad*: Es uno de los valores principales ya que se enfoca en brindar el servicio a quien más lo necesita, sin importar dificultades a las cuales se esté presente dentro y fuera de la organización, velar por el bienestar mutuo de las personas brindando no solamente cosas materiales sino también en otros aspectos.
- *Transparencia*: Este valor está presente como primordial ya que uno de los aspectos en que un servidor público debe destacar es en su transparencia en realizar sus actividades, ya que las personas están depositando la confianza en el manejo de los bienes públicos y esperan la reciprocidad del caso.
- *Eficacia y eficiencia*: Son dos aspectos que ayudan tanto al continuo desarrollo de la organización como personal ya que de aquí se desprende



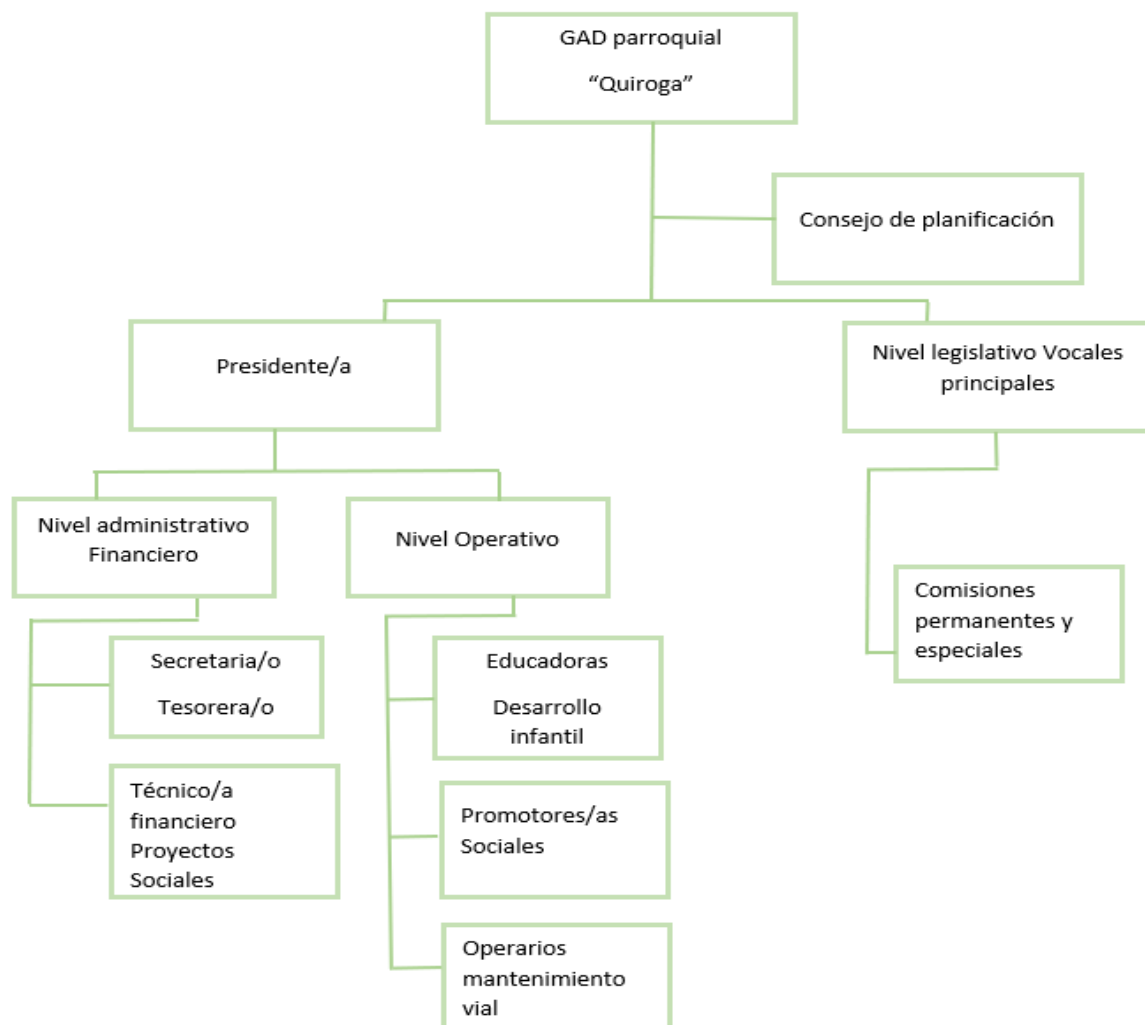
las actividades cumplidas y los métodos de mejorar las mismas, para conseguir los objetivos planteados.

- *Equidad:* Inmerso en los valores principales está planteado la equidad ya que está se destaca para gestionar obras y en si el servicio de una manera igualitaria sin favoritismo alguno y distribuyendo a cada individuo beneficiario todo lo que se merece.

### 3.2 Organigrama institucional

**Figura 7**

*Organigrama organizacional del GAD Parroquial de Quiroga*



### 3.3 Funciones del GAD Parroquial de Quiroga

En conformación con lo que estipula el Art. 67 literal a) del código madre dictaminado para el correcto y legal desarrollo de los GADS Parroquiales urbanos y rurales de la república del Ecuador, se establece ciertas funciones a las cuales está inmerso el GAD Parroquial de Quiroga que dictamina ciertas actividades vinculadas a lo que debe realizar y son:

- a) Impulsar el desarrollo sostenible del territorio parroquial, a través de la cual asegura la realización del denominado buen vivir mediante la adaptación contextual de las políticas públicas parroquiales facultades en lo que compete sus funciones.
- b) Desarrollar políticas públicas en las cuales la equidad sea su eje principal sin salirse del marco de constitucionalidad a las que se deben someter.
- c) Estipular y llevar a cabo un sistema en el que el derecho sea lo primordial en la gestión democrática, la cual motive a llevar a cabo acciones de manera plural en lo concerniente a beneficios y toma de resoluciones que contribuyan a la parroquia.
- d) Planificar los acontecimientos que se llevarán a cabo en lo que respecta al desarrollo rural, el cual se enmarque en lo que respecta además en ordenamiento territorial, políticas que se manejen de manera global, coordinada que contengan el permanente establecimiento controlado, además entrega de cuentas de los mismos resultados y lo que se ha conseguido en un periodo determinado de tiempo.
- e) Realizar lo que respecta basándose en las leyes emitidas a manera constitucionalidad y local únicamente.

- f) Tener un control direccionado a lo que respecta obras y servicios emitidos por la organización ya que son actividades de beneficio público y con ello mantener una organización estable dentro de los individuos de la parroquia.
- g) Llevar a cabo acuerdos los cuales tengan como prioridad la inversión en sectores productivos específicamente en áreas de primer orden como, el turismo, agricultura, la ganadería y artesanías que son pilares de la economía a nivel local y nacional, esto mediante el estrecho cooperativismo entre instituciones hermanas como GADS, las cuales se beneficiaran mutuamente levando así a un fortalecimiento y avance en lo que respecta a lo mencionado.
- h) Promover a que los personajes de la economía popular y solidaria, sigan dotando al entorno con productos los cuales son fruto del arduo trabajo que realizan día tras día, estimulando así la producción continua de su trabajo.
- i) Llevar a cabo actividades en las que los individuos de la parroquia estén inmersos, esto ya sea dentro de un entorno cultural, social, deportivo, artístico, buscando el bien colectivo y la participación activa, dotando de instrumentos o herramienta que sean necesarias para su realización.
- j) Facilitar el acceso a bienes públicos a los individuos que necesiten de los mismos, sin salirse de la línea de universalidad, regularidad y accesibilidad, mientras las intenciones estén dentro de la constitucionalidad y leyes previstas de manera local y nacional, con criterios en los cuales se pueda controlar el correcto uso de los mismos.

- k) Llevar a cabo actividades en las que la protección, seguimiento y acompañamiento de grupos vulnerables sean pilares de culturalización dentro de la organización, garantizando así derechos establecidos en el marco constitucional.
- l) Desarrollar actividades conjuntas con la ciudadanía que propongan o motiven a la realización de mingas, de las cuales se tenga como resultado obras para el beneficio común, esto en lo que respecta a los límites establecidos mediante la circunscripción territorial.
- m) Coordinar mediante entes públicos y privados el aseguramiento territorial para todo el régimen parroquial, estos ya sean en función de sus responsabilidades como la organización policial o mediante brigadas llevadas a cabo de manera coordinada con la localidad.

### **3.4 FODA del GAD Parroquial Rural de Quiroga**

El análisis FODA permite obtener de forma detallada las distintas maneras en las que la organización se encuentra, para enfrentar acciones de cualquier índole esto ya sea de manera interna o externa, que a futuro permitan tomar decisiones positivas en función del correcto desarrollo de todos y cada uno de quienes conforman la organización

#### **Fortalezas**

- Ubicación geográfica de fácil acceso, para los clientes de la organización.
- Predisposición del personal a interactuar y formarse constantemente por el bien común.
- Número del personal adecuado para desempeñar las funciones necesarias acorde a lo que se debe realizar.
- Comunicación constante entre los miembros de la organización con resoluciones en el caso de surgir cambios o inconvenientes.

- Plan territorial.
- Infraestructura física adecuada.

#### Oportunidades

- Ley establecida a manera nacional para el acceso global de la localidad a la información de conocimiento local.
- Convenios interinstitucionales.
- Apoyo de los individuos de la parroquia.
- Plan Nacional de desarrollo “Toda una vida”.
- Concientización ambiental.
- Impacto social de proyectos concluidos.

#### Debilidades

- Desconocimiento de la misión, visión, políticas generales por parte de determinados los miembros de la entidad administrativa.
- Desconocimiento de los actividades generales y detalladas a realizar de manera documentada.
- Asignación empírica de roles y responsabilidades de los involucrados.
- Inexistencia de indicadores de gestión.
- Registros manuales sin digitalización de horarios de entrada y salida del personal.
- Aislamiento de ciertos individuos a pocos meses de las elecciones por separación de los partidos políticos.

#### Amenazas

- Grupos opositores
- Desacato de las leyes
- Insatisfacción de ciertos barrios o comunidades en la gestión de obras.

- Situación económica nacional.
- Pérdida de confianza institucional.
- Aislamiento del GAD Cantonal de Cotacachi por motivos políticos.

#### **3.4.1 Cruces estratégicos**

El cruce estratégico de la organización está segmentado en cuatro aspectos muy importantes que ayudarán primero, a sacar provecho de las fortalezas existentes, no dejar pasar las oportunidades y hacer uso de las mismas, saber hacer frente a cada uno de las amenazas y llegar a eliminar las debilidades sabiéndolas distinguirlas, las cuales están plasmadas en la tabla 5 enmarcada a continuación:

**Tabla 5***Cruces estratégicos GAD Parroquial de Quiroga*

ESTRATEGIAS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p style="text-align: center;"><b>Estrategias FA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar de manera permanente capacitaciones a entidades que manejen de mejor manera temas relacionados a la gestión.</li> <li>• Realizar sesiones progresivas de avances de gestión que evidencien en los ciudadanos el cumplimiento del servicio que se está desarrollando.</li> <li>• Llegar a consensos globales en dónde se pueda tomar decisiones respectivas a cambios de inconformidades.</li> <li>• Trabajar con el compromiso de dejar de lado las consignas políticas y enfocarse en el bien común.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias FO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer diálogos de comunicación con la comunidad que permitan el fortalecimiento en la relación institución-parroquia.</li> <li>• Tomar las cosas positivas y afrontar los cambios imprevistos con mira al desarrollo sostenible de la organización y la ciudadanía.</li> <li>• Autogestionar encuentros permanentes en los cuales se acepte lo bueno y se deseche lo malo de las acciones realizadas por cada uno de los miembros de la organización, con mira a el bienestar global.</li> </ul>
AMENAZAS	

- 
- Comunicación abierta de cada uno de los proyectos existentes y además avances de los mismos dentro de la organización
- 

## OPORTUNIDADES

### **Estrategias DA**

- Efectuar convenios con más instituciones que se sumen a la gestión y permitan formar brechas de aporte, tecnológico, económico y social y demás.
- Fomentar el trabajo grupal que sea una posta positiva entre los miembros de la organización satisfaciendo así los huecos de conocimiento en diferentes entornos que se producen al trabajar de manera individual.

### **Estrategias DO**

- Fomentar actividades que promuevan la inclusión entre los trabajadores de la organización, dejando de lado ideologías divididas, buscando así el bien de la organización y la ciudadanía.
  - Elaborar documentos de gestión mediante consensos y opiniones respectivas al área de trabajo.
  - Mediante sesiones promover el dialogo participativo e informativo de actividades planificadas por el personal a todos quienes estén inmersos.
-



- 
- Tener un inventario con predicciones de recursos el cual tenga como objetivo evitar quedarse sin recursos.
  - Tener documentos estandarizados de planificación.
  - Dotar de lugares de trabajo, así como herramientas y medios aptos que permita el manejo acertado de lo que se ha planificado, con el fin de mitigar acciones innecesarias de tiempos perdidos.
- 

*Nota.* Cruces estratégicos entre fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Gad Parroquial Rural de Quiroga.

### 3.5 SIPOC

Para conocer unos distintos rasgos de la organización se procede a realizar el SIPOC que se encuentra en la tabla 6 el cual muestra información relevante en sus cinco subdivisiones.

**Tabla 6**

*SIPOC GAD Parroquial Rural de Quiroga*

PROVEEDORES	ENTRADA	PROCESOS	SALIDA	CLIENTE
S	I	P	O	C
		Planificación		
		Desarrollo		
Prefectura	Presupuesto	Productivo	Obras y	Parroquia de
Municipio de	Materiales	Servicios Públicos	servicios	Quiroga
Cotacachi	Obreros	Participación		
	Maquinaria	ciudadana y		
		control social		

*Nota.* SIPOC macro del GAD Parroquial Rural de Quiroga.

#### 3.5.1 Competencias del GAD Parroquial de Quiroga (SIPOC)

El GAD Parroquial de Quiroga en lo que respecta a competencias exclusivas que realizará, se sostiene de dichos reglamentos interinstitucionales que norman y dictan el correcto desarrollo de GADS urbanos y rurales como lo es el COOTAD, el cual atribuye ciertas competencias que son:

##### 3.5.1.1 Planificación

- a) Planificar el correcto desarrollo de sus actividades a nivel parroquial, así como la gestión territorial, con el apoyo de instituciones que tienen un

orden jerárquico más elevado como los son las instituciones a nivel cantonal y provincial, manteniendo siempre un ambiente de respeto, equidad y pluriculturalidad.

- b) Preparar, hacer y controlar obras de beneficio público que doten a la ciudadanía de comodidades y servicios básicos a los cuales el acceso sea libre, además que se planifiquen anualmente y consten en los presupuestos participativos.
- c) Planificar, garantiza y controlar la libre movilidad de los ciudadanos que se transporten dentro de la circunscripción territorial de la parroquia en conjunto con entes de apoyo como lo es la prefectura.

#### **3.5.1.2 Desarrollo productivo**

- a) Promover actividades que están estrechamente vinculadas con el medio ambiente, de allí partir para formar ferias productivas en beneficio bilateral en la que se beneficien consumidores y así mismo los productores de la zona.

#### **3.5.1.3 Servicios públicos**

- a) Planificar, gestionar y mantener en condiciones aptas para el uso de los pobladores los servicios públicos que se hayan adoptado y se encuentre dentro de la descentralización y manejo del GAD parroquial, emitido por los gobiernos superiores.

#### **3.5.1.4 Participación ciudadana y control social**

- a) Promover la cultura organizacional dentro de circunscripción territorial a la que está sujetas barrios y comunidades de la parroquia, llevando, así como objetivo un ambiente armónico y ordenado de sus actividades.

- b) Tener un monitoreo frecuente de la ejecución del servicio que se está brindando, así como de la ejecución de obras.

### 3.6 Evaluación mediante el check-list de la Norma ISO 9001:2015 (inicial).

El punto de partida que indica específicamente el cumplimiento de la organización en lo referente a la gestión organizacional de procesos sin duda es el check-list emitido por la norma internacional mencionada, esta herramienta es la más importante para validar el compromiso de lo que se está realizando de cada uno de los apartados presentes a continuación, para posteriormente continuar con la propuesta de gestión, el cual se puede visualizar en el anexo 1.

En la tabla 7 se distingue la forma en que se realiza la verificación mediante los siguientes parámetros:

**Tabla 7**

*Parámetros de evaluación norma ISO 9001:2015.*

VALORES DE CUMPLIMIENTO	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	DETALLE
No cumple	El criterio descrito es inexistente.
Parcialmente	El criterio mencionado tiene parcialmente uno de los casos (aplicado-documentado-controlado).
Cumple	El criterio enunciado está aplicado, se puede verificar mediante documentos y es controlado.

CICLO PHVA

**Planificar – Hacer – Verificar - Actuar**

*Nota.* Parámetros a considerar para la evaluación de la organización mediante el Check-list.

Para poder llegar a una tabulación de cada uno de los puntos de la norma y así de igual manera saber qué porcentaje de gestión en procesos global se maneja en la organización se visualiza en la tabla 8 que se otorgó ciertas variables a los criterios de evaluación.

**Tabla 8**

*Ponderación criterios de evaluación de tabulación de los apartados.*

Nivel de cumplimiento	Peso por variable
No cumple	0
Parcialmente	10
Cumple	20

Ciclo PHVA

**Planificar – Hacer – Verificar - Actuar**

*Nota.* Ponderaciones que permiten tener a los criterios datos numéricos y posterior análisis de los apartados.

Además, cabe recalcar que para la obtención del porcentaje de cada uno de los puntos se estableció la siguiente fórmula que se aplica en cada uno de ellos:

$$\text{Valor porcentual} = (A + B + C) / \#Preguntas$$

Donde:

A, B, C: Son los criterios del nivel de cumplimiento sumadas sus cantidades.

#Preguntas: Es la cantidad de preguntas totales por cada punto de la norma.

### **3.6.1 Análisis de resultados del Check-list**

Luego de obtener cada uno de los porcentajes por punto de la norma, es necesario analizar su comportamiento y poder llegar a consenso que enmarque cuáles son sus inconvenientes y proponer posteriormente soluciones a los mismos.

### 3.6.1.1 Apartado número 4 de la norma (Contexto de la organización)

El primer apartado a tabular es el número 4 de la norma, su enfoque es en el contexto de la organización como se puede distinguir en la figura 8 y como resultados se tiene que el GADPRQ en lo que respecta al manejo de factores globales con proyección a futuro, cumple con el 44% de criterios que lo componen, parcialmente tiene criterios con un porcentaje del 44% que están establecidos de alguna manera, e inexistentes o sin cumplir en un 11% , porcentajes que indican un nivel bajo de lo aceptable debido a que la organización aún no tiene establecido partes interesadas, mapa de procesos, la información se lleva de manera empírica y en sí no se tiene una estructura establecida que permita un correcto flujo de sus funciones.

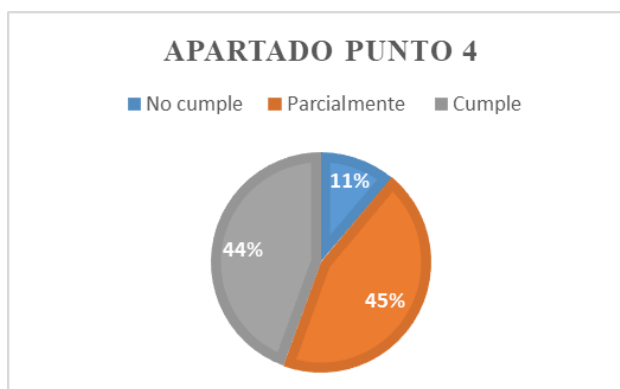
**Tabla 9**

*Evaluación inicial apartado 4.*

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CANTIDAD POR CRITERIO	PORCENTAJE
NO CUMPLE	1	11%
PARCIALMENTE	4	44%
CUMPLE	4	44%
TOTAL	9	100%

**Figura 8**

*Porcentajes de evaluación inicial apartado 4.*



### 3.6.1.2 Apartado número 5 norma ISO 9001:2015 (Liderazgo)

El apartado 5 de la norma se refiere al liderazgo manejado dentro de la organización y como porcentajes obtenidos se obtuvo los siguientes que se puede observar en la figura 9. Los requisitos que totalmente se cumplen, se manejan y se controlan un 33%, que parcialmente tienen un porcentaje de cumpliendo, se conoce o está documentado en un 27% y que de ninguna manera se cumplen, ni se conocen en la organización un 40%, se puede observar que existe un porcentaje bajo en los requisitos del apartado, ya que no existe una política de calidad de la organización para llevar un correcto flujo de sus funciones y de igual manera se desconoce riesgos y oportunidades.

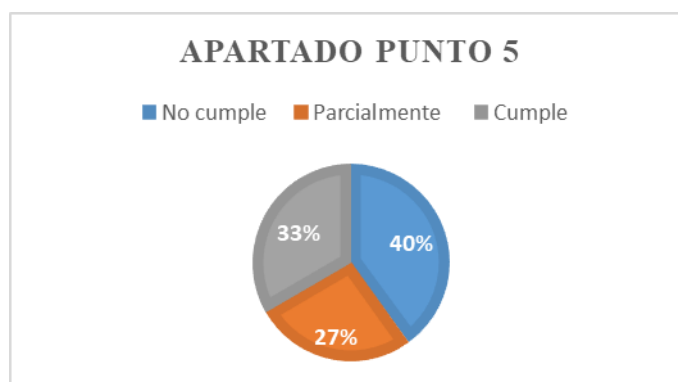
**Tabla 10**

*Evaluación inicial apartado 5.*

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CANTIDAD POR CRITERIO	PORCENTAJE
NO CUMPLE	6	40%
PARCIALMENTE	4	27%
CUMPLE	5	33%
TOTAL	15	100%

**Figura 9**

*Porcentajes de evaluación inicial apartado 5.*



### 3.6.1.3 Apartado número 6 norma ISO 9001:2015 (Planificación)

En el apartado 6, la planificación es la que se verifica dentro de la organización, obteniendo datos que se pueden observar en la figura 10 y son los siguientes, en cumplimiento de alguno de los enunciados de los requisitos que cumplen un 0%, que se maneja documentos físicos, se tiene conocimiento o existe algo parcialmente un 40% y un porcentaje de criterios inexistentes o desconocidos por la organización un 60%, este porcentaje de requisitos es muy bajo y se debe a que no se tiene establecido objetivos medibles concernientes a la calidad, que aseguren el correcto funcionamiento, así también no existe documento que respalden la planificación.

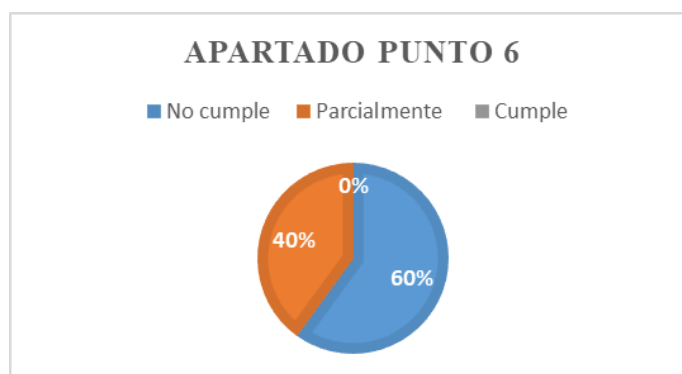
**Tabla 11**

*Evaluación inicial apartado 6.*

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CANTIDAD POR CRITERIO	PORCENTAJE
<b>NO CUMPLE</b>	3	60%
<b>PARCIALMENTE</b>	2	40%
<b>CUMPLE</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	5	100%

**Figura 10**

*Porcentajes de evaluación inicial apartado 6.*





### 3.6.1.4 Apartado número 7 norma ISO 9001:2015 (Apoyo)

El apartado 7 indica que la ejecución de apoyo es deficiente debido a que la organización no posee respaldos en los cuales basarse de manera documental, por ende se pueden ver en la figura 11, que apenas el 8% de requerimientos sobre los posibles se cumple en su totalidad, de igual que el 8% se planifica, se mide y se controla parcialmente, obteniendo así un nulo cumplimiento de los requisitos muy alto del 85% ya que al no poder evidenciar respaldos documentales, no existe control mucho menos corrección de actividades.

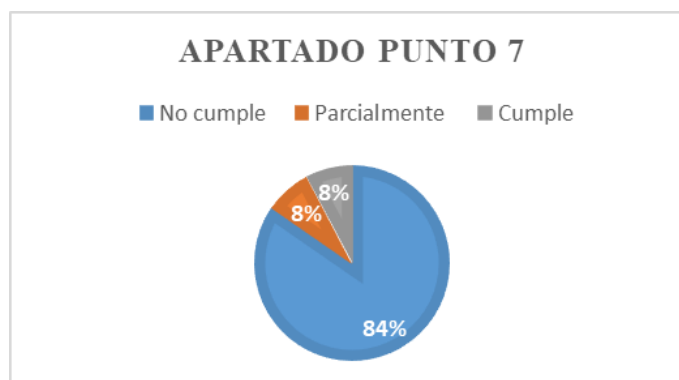
**Tabla 12**

*Evaluación inicial apartado 7*

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CANTIDAD POR CRITERIO	PORCENTAJE
NO CUMPLE	11	85%
PARCIALMENTE	1	8%
CUMPLE	1	8%
TOTAL	13	100%

**Figura 11**

*Porcentajes de evaluación inicial apartado 7.*



### 3.6.1.5 Apartado número 8 norma ISO 9001:2015 (Operación)

El apartado 8 es el punto operativo de la norma en él se refleja el flujo de lo que se está llevando a cabo al realizar las actividades, sus criterios de evaluación obtuvieron los siguientes porcentajes como se encuentra en la figura 12, un porcentaje apto del 61% cumple con los requisitos en donde se realiza, se tiene documentado y su respectivo control, esto debido a que están normados por el COOTAD entidad que emite direccionamientos a seguir , un 21% de los criterios que se cumplen parcialmente con documentos, manejo y control y un 18% de criterios que no se cumplen de ninguna manera dentro de la organización ya que no manejan un documento guía interno que plasme lo que se debe realizar como lo es un manual de procedimientos.

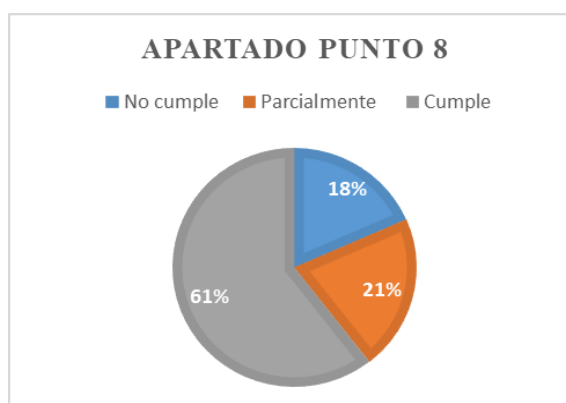
**Tabla 13**

*Evaluación inicial apartado 8.*

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CANTIDAD POR CRITERIO	PORCENTAJE
NO CUMPLE	7	18%
PARCIALMENTE	8	21%
CUMPLE	23	61%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

**Figura 12**

*Porcentajes de evaluación inicial apartado 8.*



### 3.6.1.6 Apartado número 9 norma ISO 9001:2015 (Evaluación de desempeño)

El apartado 9 es la antesala del cierre de la evaluación de la organización en lo que respecta a gestión organizacional, sus criterios van en función de la evaluación de desempeño y sus porcentajes obtenidos son los siguientes como se puede observar en la figura 13, tiene apenas un cumplimiento al realizar, mantener y controlar en un 23% , cumplen parcialmente con los criterios mencionados en un 12% y según la evaluación no se cumple de ninguna manera en un porcentaje elevado del 65%, esto se debe a que la organización no cuenta con objetivos medibles, no tiene indicadores de desempeño que hacen nula la comprobación mediante documentos de lo que se está realizando.

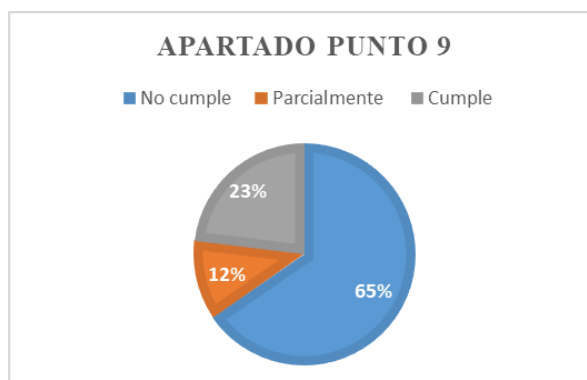
**Tabla 14**

*Evaluación inicial apartado 9.*

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CANTIDAD POR CRITERIO	PORCENTAJE
NO CUMPLE	17	65%
PARCIALMENTE	3	12%
CUMPLE	6	23%
TOTAL	26	100%

**Figura 13**

*Porcentajes de evaluación inicial apartado 9.*



### 3.6.1.7 Apartado número 10 norma ISO 9001:2015 (Mejora)

Para finalizar el apartado 10 pertenece a la mejora, arrojando porcentajes que se encuentra inmerso en la figura 14, con un cumplimiento del 64%, un parcialmente realizado de los criterios del apartado del 18% y un no cumplimiento o desconocimiento de los criterios del 18% de igual manera. Esto se da porque la organización ha encontrado errores a lo largo de los años, específicamente por motivos de reelección del personal que ya conocen las falencias y tienen soluciones de mejora progresiva, podría variar en el caso de elección primeriza de autoridades que ingresen a dirigir por primera vez, pero en el caso de mandatarios del periodo actual, ya han manejado antes a la organización, aunque cabe destacar que el manejo parcial o nulo de documentos de gestión por procesos dificulta la medición de mejoras que se realiza, más bien esto se desarrolla de manera empírica.

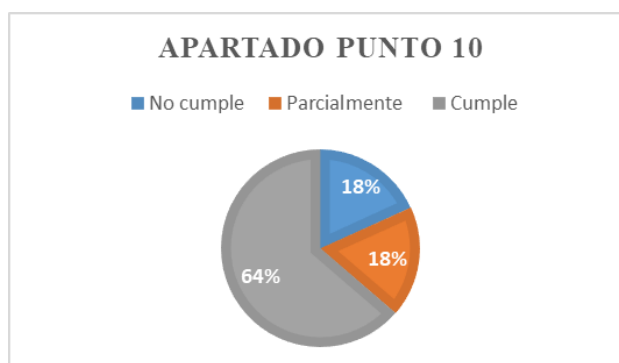
**Tabla 15**

*Evaluación inicial apartado 10.*

NIVEL DE CUMPLIMIENTO	CANTIDAD POR CRITERIO	PORCENTAJE
NO CUMPLE	2	18%
PARCIALMENTE	2	18%
CUMPLE	7	64%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

**Figura 14**

*Porcentajes de evaluación inicial apartado 10.*



### **3.6.2 Resultado global del diagnóstico inicial de la gestión por procesos**

Una vez que cada apartado fue evaluado se procede a la revisión porcentual global de la organización, en la que se tiene como resultado el porcentaje inicial total aplicado de la norma, esto ya sea directa o indirectamente implementado. Los parámetros a considerar para la posterior propuesta son los siguientes

- Si el apartado en su porcentaje de evaluación inicial es menor a 50% se debe “DISEÑAR” la propuesta para obtener un porcentaje apto para su correcto desarrollo.
- Si el apartado en su porcentaje de evaluación inicial es mayor a 50% y menor al 80% de criterios aplicados entonces se debe “MEJORAR” la propuesta para obtener un porcentaje aceptable para su correcto desarrollo.
- Y si el apartado en su porcentaje de evaluación inicial es mayor a 80% de criterios aplicados, entonces se debe “MANTENER” ya que se está cumpliendo con el rango aceptable.

Con los criterios anteriormente mencionados se procede a realizar la matriz del porcentaje global de aplicación de la normativa evaluada, esto dotando de resultados del manejo organizacional llevado a cabo en la administración vigente que se representa en la tabla 16:

**Tabla 16**

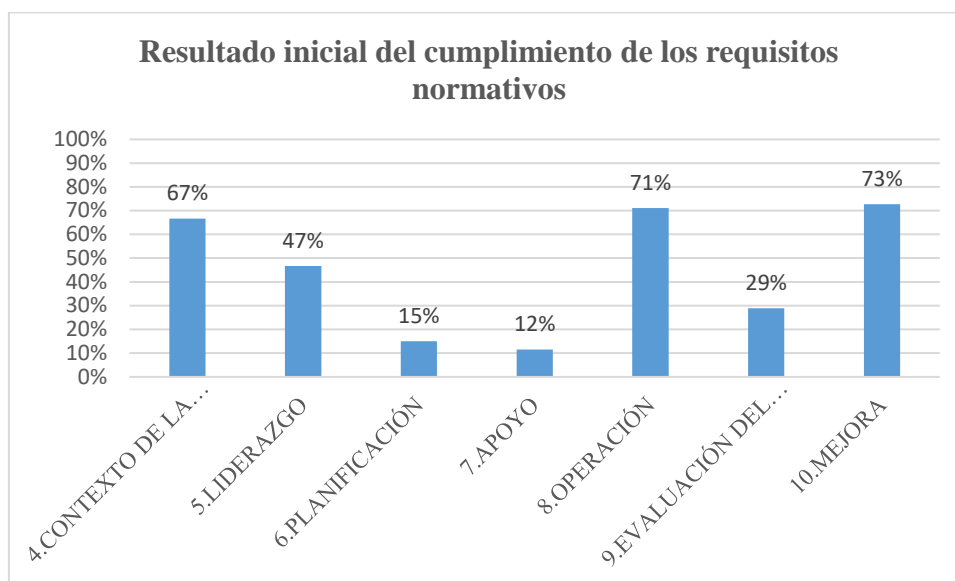
*Análisis Global de la evaluación inicial de la gestión organizacional.*

<b>RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN</b>			
<b>PRINCIPIOS</b>	<b>%GLOBAL INDIVIDUAL</b>	<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>	<b>CICLO P-H-V-A</b>
4.Contexto de la organización	67%	MEJORAR	P
5.Liderazgo	47%	DISEÑAR	
6.Planificación	15%	DISEÑAR	
7.Apoyo	12%	DISEÑAR	H
8.Operación	71%	MEJORAR	
9.Evaluación del desempeño	29%	DISEÑAR	V
10.Mejora	73%	MEJORAR	A
<b>RESULTADO PORCENTUAL GLOBAL TOTAL</b>		<b>45%</b>	
<b>CALIFICACIÓN GENERAL DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL</b>		<b>BAJO</b>	

Además se obtuvo de una manera gráfica los porcentajes de cada apartado de la norma que se puede observar en la figura 15, esta ayuda a distinguir cada punto, su porcentaje que se debe diseñar para llegar a tener una gestión de procesos adecuada o si se debe mejorar, cabe recalcar que ninguno de los apartados se mantiene ya que el porcentaje más alto que se obtuvo es de 73% y el margen de que un apartado se mantenga es de 80%. El check-list inicial se puede observar en el anexo 1:

**Figura 15**

*Porcentaje de la evaluación inicial de los apartados de la norma ISO 9001:2015*



*Nota.* Porcentajes iniciales evaluados de cada apartado de la norma ISO 9001:2015 del GAD Parroquial de Quiroga

Como se puede distinguir en la figura antes presentada, el GAD parroquial de Quiroga tiene un déficit principalmente en los apartados 6-7-9 que son los relacionados a los principios referentes a la planificación, apoyo y la evaluación que desempeñan como actividad, que hay que diseñar ya prácticamente no poseen una aplicación de dichos criterios y los demás apartados 4-5-8-10 se pueden mejorar para llegar a un porcentaje apto al actual que es de 45%, de aquí yace todo lo referente para la posterior propuesta que se verá en el siguiente capítulo.

### **3.7 Plan estratégico**

Una vez que se obtuvo la evaluación del check-list inicial, se desarrolló la correspondiente tabulación de los apartados y se conoce las consecuencias de las falencias presentes en cada principio de gestión, se muestra en la tabla 17, de manera detallada un plan que dote de las referencias de mejora en donde consta las actividades a desarrollar

como propuesta para que los porcentajes de cumplimiento se eleven hasta el punto de llegar a obtener un porcentaje apto de gestión.

**Tabla 17**

*Plan de mejora*

---

**PLAN DE MEJORA PARA EL DISEÑO DE SISTEMA DE GESTIÓN PROCESOS PARA EL  
GAD PARROQUIAL DE QUIROGA**

---

<b>REQUISITO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
4. Contexto de la Organización	Comprender y desarrollar las cuestiones referentes a partes internas y externas de la organización, así como las partes interesadas en el proceso, que permita diseñar el sistema de gestión por procesos.	Desarrollar la matriz de partes interesadas, con sus respectivos análisis, diseñar el mapa de procesos de la organización con su caracterización e indicadores.	Documentación organizacional- Herramienta Tecnológica	Ronny Gómez
5. Liderazgo	Desarrollar una política de calidad enfocada en los lineamientos de la gestión por procesos, así como la misión y visión de la empresa, que comprometa a todos los miembros de la	Diseñar la política de calidad y documentarla que permita el conocimiento y uso de los	Misión y visión de la organización- Herramienta digital	Ronny Gómez

---



	organización a llevar de miembros del mejor manera las GAD Parroquial. actividades.		
6. Planificación	Determinar riesgos presentes en los procesos establecidos en el apartado 4 y establecer indicadores que permitan medir el desempeño de lo planificado, así también con las oportunidades presentes.	Desarrollar la matriz de riesgos y oportunidades, así como los medidores de desempeño que ayuden a la toma de decisiones.	Herramienta digital Ronny Gómez
7. Apoyo	Documentar de manera organizada todas las actividades que se llevan a cabo dentro de la organización mediante los lineamientos emitidos en la norma 9001:2015.	Desarrollar la documentación necesaria y ordenada mediante la lista maestra de las actividades de la organización, que ayude al correcto manejo de la gestión.	Herramienta digital Ronny Gómez
8. Operación	Diseñar un manual de procedimientos que permita tener una guía de	Elaborar formatos de manual de procedimientos y	Herramienta digital Ronny Gómez

	información a la cual acudir en caso de desconocimiento de actividades.	lo relacionado a las actividades descritas al inicio de los apartados.		
9. Evaluación del desempeño	Elaborar un modelo de seguimiento del desempeño grupal y personal de las actividades desarrolladas en la organización que permita tener indicadores que ayuden a recurrir a tener claro que realizar en función de un mejor servicio.	Desarrollar un modelo de seguimiento de las actividades que permita tener datos del desempeño de la organización.	Herramienta digital	Ronny Gómez
10. Mejora	Desarrollar mejoras permanentemente en el servicio brindado que permita tener la continua satisfacción de los clientes.	Desarrollar juntas trimestrales que muestren conformidades e incidencias para la posterior toma acciones.	Herramienta digital	Presidente

*Nota.* Plan detallado de actividades a realizar para la propuesta del sistema organizacional.

## **CAPÍTULO IV**

### **4 Diseño del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para el GAD Parroquial de Quiroga**

A continuación el capítulo tiene como finalidad desarrollar una propuesta de cultura organizacional en el GAD Parroquial Rural de Quiroga, bajo los principios enmarcados en la norma ISO 9001:2015, dichos apartados del cuatro al diez los cuales indican ciertos requisitos a tomar en cuenta para la correcta planificación de acciones a realizar, las operaciones, la trazabilidad y monitoreo de actividades en dicha organización, cabe recalcar que el diseño de algún tipo de prototipo físico no será tomado en cuenta para la propuesta ya que la organización brinda servicios.

De esta manera cada uno de los integrantes quienes forman parte del GAD Parroquial de Quiroga podrán hacer uso del documento como guía de respaldo de sus actividades y además podrán mantenerse en la línea de la mejora continua que es lo ideal en toda organización ya sea pública o privada, con procesos estandarizados, objetivos de calidad, manual de procedimientos, riesgos, medición y evaluación periódica de actividades planificadas, entre otras. En el capítulo se propone los lineamientos a seguir para el flujo adecuado de actividades de la organización fuera de cualquier ámbito político, ya que los periodos de administración duran cuatro años y por ende el personal se modifica, pero la esencia de la administración es la misma.

## **4.1 Contexto de la organización**

### **4.1.1 Misión propuesta**

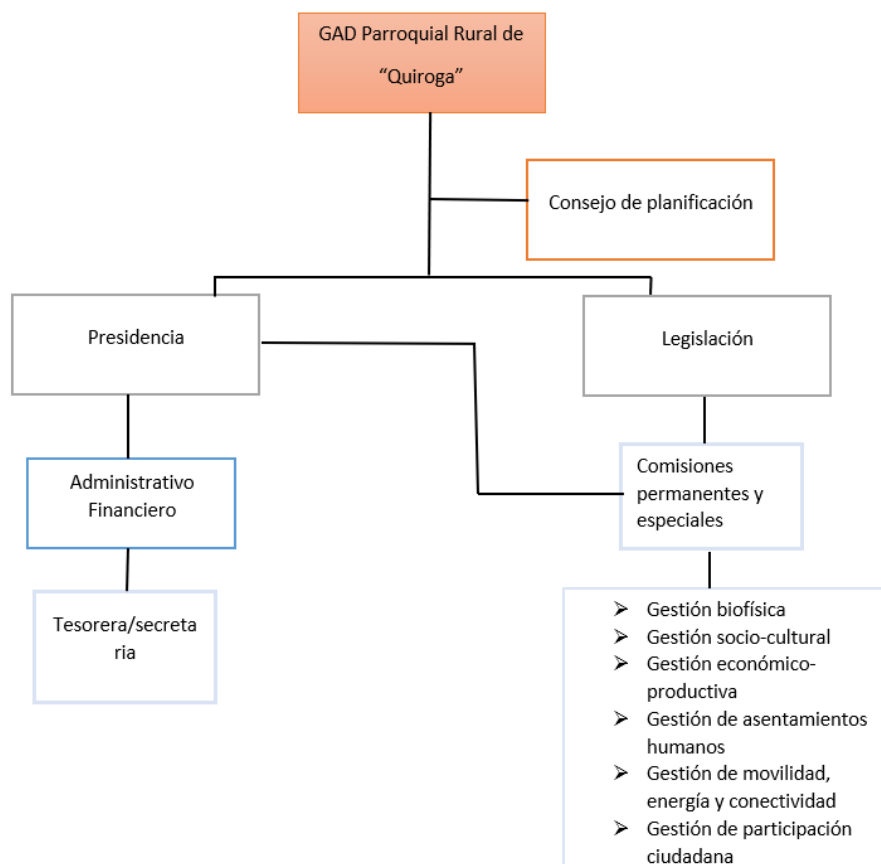
El Gobierno Autónomo Descentralizado Rural de Quiroga es un ente público encargado de, planificar, gestionar y ejecutar, proyectos al servicio de la sociedad, procurando el fortalecimiento de todas las organizaciones aliadas y contribuyendo al desarrollo en todas las áreas productivas en la parroquia con énfasis en el bienestar de sus habitantes.

### **4.1.2 Visión propuesta**

La organización pretende en el año 2027, ser una organización incluyente, organizada y productiva, fomentando la trabajo a través de la asociatividad, su desarrollo económico-productivo con un modelo empresarial socialmente responsable, de calidad y con identidad, garantizando la generación de empleo para sus habitantes, el involucramiento activo, eficiente y transparente de la población en propuestas en beneficio global sin exclusión de género, etnia o dogma religioso, principalmente en tareas de control social.

### **4.1.3 Estructura organizacional propuesta**

El GAD Parroquial de Quiroga cuenta con una estructura organizacional realizada por la administración actual, pero dejando de lado las comisiones a las que son asignados los vocales principales, así mismo separando al presidente/a en responsabilidades de dichas actividades, por lo que se propone la siguiente estructura organizacional que se aprecia en la figura 16.

**Figura 16***Estructura organizacional propuesta*

*Nota.* Estructura organizacional con los puestos principales del GADPRQ.

#### 4.1.4 PARTES INTERESADAS

**Tabla 18***Partes interesadas de la organización*

<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>NECESIDADES</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>RIESGO</b>
<b>Directivos</b>	-Trabajo eficiente, direccionado y	-Crecimiento de la organización. -Acogida del servicio brindado.	-Intercambio de conocimiento administrativo.	-Diferencias de inclinación política al término del

	eficaz de toda la organización.	-Relaciones exteriores dirigentes	periodo con administrativo
<b>Empleados</b>	-Pagos a tiempo y de forma regulada a la ley. -Derechos de ley como trabajadores	-Trabajos culminados de manera eficiente.	-Contratación de personal apto para el trabajo. -Aumento en la calidad del servicio.
<b>Contratistas</b>	-Materia prima necesaria y con características específicas para la realización de la obra.	-Mayor frecuencia en los contratos. -Acogida del trabajo realizado.	-Desarrollo personal y local mediante el trabajo. -Desarrollo del trabajo con material ineficiente o incompleto.
<b>Clientes</b>	-Obras de calidad.	-Honestidad y transparencia en el manejo de los recursos públicos.	-Eliminar paradigmas de la administración pública. -Quejas a nivel gubernamental por

	-Atención y adopción de sus necesidades.	-Conclusión de lo estipulado por los	-Dotar de observaciones mejora en el desarrollo de la organización.	de insatisfacción del servicio. -Pérdida de la confianza y denigración de la organización.
<b>Estado</b>	-Cumplimiento de las leyes y decretos establecidos. -Información juramentada del manejo transparente de los recursos.	- Desarrollo continuo del sector público. -Manejo eficiente de los recursos públicos y presupuesto emitido.	-Generación de fuentes de empleo a nivel local. -Ayuda mutua para el desarrollo local y nacional.	-Disminución del presupuesto para el correcto desarrollo de las actividades. - Incomunicación con organización de jerarquía más alta debido a distintas inclinaciones políticas.

*Nota.* Descripción de partes interesadas del GADPRQ.

#### **4.1.5 Alcance del Sistema de Gestión propuesto**

El alcance de la propuesta que permita gestionar todo lo referente al correcto flujo de actividades en la organización basado en los principios de la norma internacional ISO 9001:2015 se efectuará en el “GAD Parroquial Rural de Quiroga” tiene como alcance

llevarse a cabo en los nueve procesos principales inmersos en los macroprocesos que son 3, procesos Gobernantes, procesos agregados de valor, procesos de apoyo y de ellos diseñar todo lo necesario con el fin de tener un porcentaje apto de cumplimiento de la norma establecida como guía, de estos por ejemplo se realizará la caracterización, indicadores que permita conocer el efectuado y manual de procedimientos.

#### 4.1.6 Cadena de valor

En la cadena de valor se muestra de manera clara todo lo referente al correcto desarrollo de la organización en donde se puede observar en la figura 17 las actividades de dos clases. La primera que muestra las actividades principales, aquí menciona cada uno de los procesos realizados en la organización y agregan valor de forma directa, así también las actividades de soporte o apoyo, que no agregan valor de manera directa, pero refuerzan a las actividades principales. Juntas tienen como salida u objetivo la satisfacción de los clientes de la parroquia de Quiroga.

**Figura 17**

*Cadena de valor de la organización.*



*Nota.* Estructura organizacional con las actividades principales y de soporte del GADPRQ.

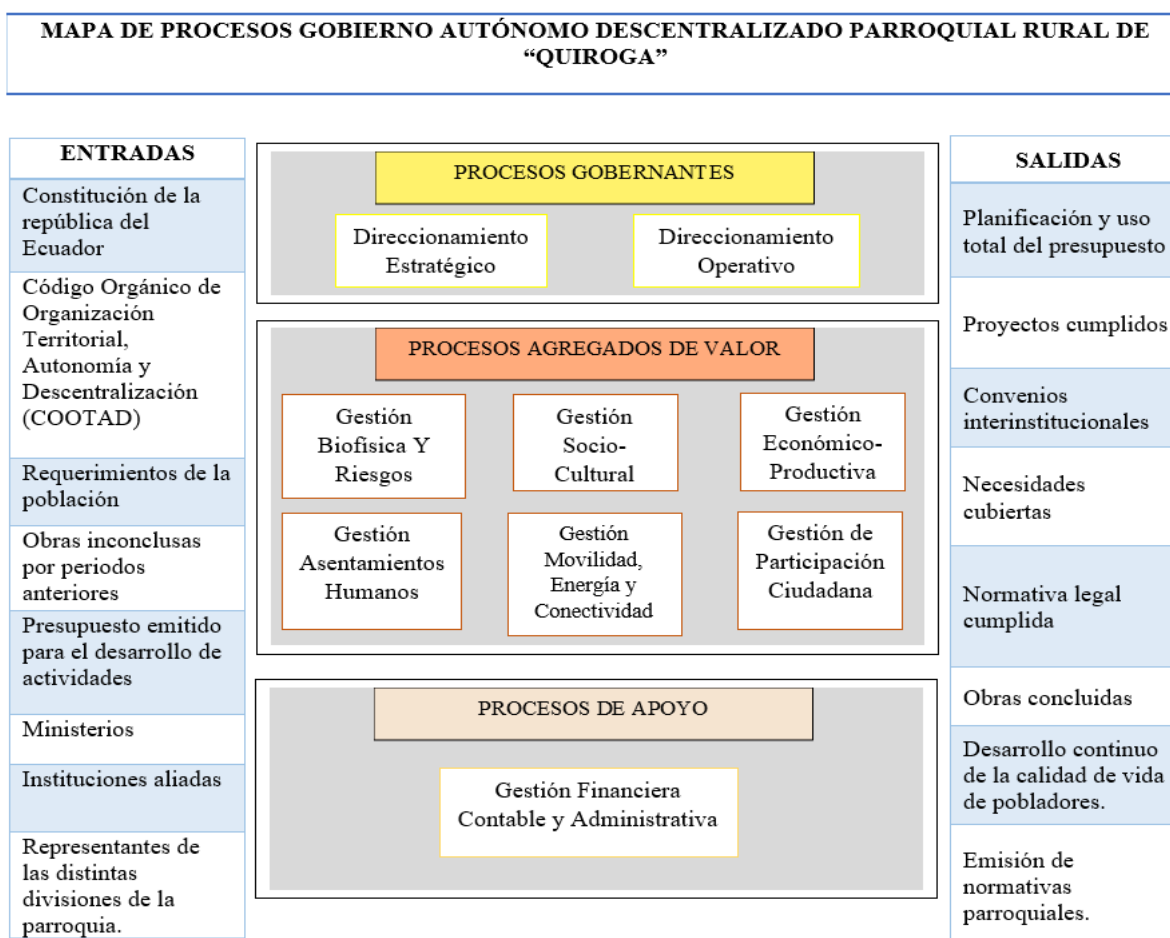


#### 4.1.7 Mapa de Procesos

El siguiente gráfico denotado en la figura 18, muestra el flujo de entradas y salidas de la organización, que se realizó partiendo de la estructura en la que están los puestos de trabajo con sus actividades.

**Figura 18**

*Mapa de Procesos GAD Parroquial Rural de Quiroga.*



*Nota.* Descripción de todos los procesos del GADPRQ con sus entradas y salidas.

El mapa de procesos propuesto cuenta con 3 partes establecidas en donde la primera se muestra todas las entradas que recibe la organización, que serán todos los materiales, personas, leyes e insumos necesarios para el correcto desarrollo. En la segunda división están los procesos realizados en todas las administraciones que a su vez se subdivide en tres procesos:

- *Procesos Gobernantes:* se tiene los procesos del direccionamiento estratégico y operativo.
- *Procesos agregados de valor:* Se tiene los procesos de:
  - Gestión biofísica y Riesgos
  - Gestión socio-cultural
  - Gestión Económica productiva
  - Gestión de asentamientos humanos
  - Gestión de movilidad, energía y conectividad
  - Gestión de participación ciudadana
- *Procesos de apoyo:* Se tiene los procesos de la gestión financiera contable y administrativa.

## **4.2 Liderazgo**

### **4.2.1 Política de calidad**

El GAD Parroquial de Quiroga tiene como prioridad fundamental el aseguramiento de la calidad del servicio brindado a los ciudadanos de la parroquia, que permita el uso responsable de sus bienes y así el progreso confiable de sus actividades con mira siempre en la fluidez acertada de lo que se está realizando, con lo que pone en manifiesto de forma pública su política de calidad lo siguiente:

- ✓ Reconocer las necesidades globales e individuales de los clientes y mediante planificación, desarrollar soluciones oportunas que permitan satisfacer dichos acontecimientos.
- ✓ Mantener las cuencas hídricas e hidrográficas dentro de los límites establecidos por ley.
- ✓ Fomentar actividades que permitan el desarrollo local en lo que refiere a economía solidaria.

- ✓ Reactivar el turismo comunitario.
- ✓ Mitigar todo tipo de violencia con alcances dentro y fuera de la localidad.
- ✓ Restauración de espacios públicos destinados para la convivencia social y recreativa.
- ✓ Garantizar el derecho a la energía eléctrica, conectividad y transporte.
- ✓ Cumplir a cabalidad con todas las normas establecidas a manera interna y nacional.

### **4.3 Planificación**

#### **4.3.1 Riesgos y oportunidades Potenciales**

Dos términos que se encuentran presentes en el diario vivir de todos los individuos y por ende no están exentos en todas y cada una de las organizaciones ya sean de productos o servicios, por lo que lo primordial es verificar los riesgos principales por cada proceso.

Para realizar la matriz de riesgos de la organización se deben tomar en cuenta ciertas acotaciones para su correcto desarrollo e interpretación.

Se identificaron los riesgos por cada uno de los procesos, obteniendo la causa y el efecto producente, de igual manera se ponderó a la probabilidad y consecuencia con una calificación de “2” como la más baja, “4” considerable y “6” la más alta.

Al multiplicar la probabilidad con la consecuencia se obtendrá el resultado que definirá el nivel de riesgo en la siguiente tabla 19 se puede observar las posibles combinaciones con sus resultados, y de igual manera en su totalidad en el anexo 2:

**Tabla 19**

*Combinaciones de las calificaciones de la matriz de riesgos*

CALIFICACIONES DE PONDERACIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGOS			
X	2	4	6
2	4	8	12
4	8	16	24
6	12	24	36

Donde las posibles combinaciones al calificar los riesgos pueden tener los siguientes resultados de ponderación reflejados con sus iteraciones en la tabla 20.

**Tabla 20**

*Resultados de la calificación de la evaluación del riesgo*

BAJO	MEDIO BAJO	MEDIO	MEDIO ALTO	ALTO	MUY ALTO
4	8	12	16	24	36

Una vez evaluados cada uno de los riesgos se obtuvo que 4 son los riesgos a tomar en consideración como prioritarios en la organización y estos pertenecen al proceso de gestión biofísica y Riesgos con el tema de deslaves; al proceso de gestión socio cultural con el tema de salud ya que la sociedad se encuentra inmersa en una pandemia como principal problema de salud, así mismo con el déficit de educación debido a la escases de infraestructura que permita acoger a los estudiantes necesarios; y por último una ponderación alta en el proceso de participación ciudadana teniendo como riesgo alto el marco legal insuficiente a causa del involucramiento débil o nulo de los actores.

### 4.3.2 Objetivos institucionales

Los objetivos institucionales son propósitos a cumplir dentro de un rango de tiempo, que ayude a la organización a brindar un mejor servicio y sea la antesala para generar nuevos propósitos con un enfoque de mejora continua, para lo cual se han empleado seis objetivos institucionales, estos repartidos dentro de cada componente manejado en la organización.

- Componente biofísico y Riesgos

**Tabla 21**

*Objetivo institucional 1*

<b>Objetivo Institucional #1</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Meta</b>	<b>DESARROLLO</b>
Promover la conservación y uso apropiado de los recursos naturales que permita la convivencia sana de las generaciones presentes y futuras en especial los del grupo prioritario.	Sustentabilidad Ambiental	Ampliar la superficie forestal restaurada que dote de cuencas hidrográficas en especial en los lugares de prioridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formación de clubs juveniles ecológicos.</li> <li>➤ Capacitación frecuente de gestión ambiental.</li> <li>➤ Capacitación del manejo de productos químicos.</li> <li>➤ Control de uso de suelos, en especial pajonales y vertientes naturales.</li> </ul>

## ➤ Componente socio-cultural

**Tabla 22***Objetivo institucional 2*

<b>Objetivo Institucional #2</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Meta</b>	<b>DESARROLLO</b>
<p>Promover la convivencia armónica intercultural y acceso a derechos mediante la consolidación de las potencialidades de los individuos de la parroquia.</p>	<p>Construcción de espacios de convivencia y fortalecimiento de identidades diversas.</p>	<p>Alcanzar un crecimiento progresivo de capacitaciones sobre identidad cultural y convivencia.</p>	<p>➤ Realización de campañas de violencia de etnia, género, o interfamiliar.</p> <p>➤ Capacitación a niños y jóvenes sobre convivencia social.</p> <p>➤ Construcción de áreas en las que se pueda tener una relación directa y armónica entre individuos de la parroquia.</p> <p>➤ Adecuación de instalaciones para atención de grupos prioritarios.</p>

## ➤ Componente económico-productivo

**Tabla 23***Objetivo institucional 3*

<b>Objetivo Institucional #3</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Meta</b>	<b>DESARROLLO</b>
Impulsar el desarrollo turístico, productivo con énfasis en la responsabilidad social y de negocios mediante el apoyo a emprendimientos que mejoren la vida de todas las personas de la parroquia.	Consolidación del sistema económico, social y productivo.	Implementación de centros de dinamización productiva con niveles altos de acogida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitación sobre la producción agroecológica de productos.</li> <li>➤ Capacitación sobre prácticas de manejo de animales de consumo y producción.</li> <li>➤ Implementación de centros de comercialización de productos.</li> <li>➤ Remodelación de centros turísticos.</li> </ul>

## ➤ Componente de asentamientos humanos

**Tabla 24***Objetivo institucional 4*

<b>Objetivo Institucional #4</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Meta</b>	<b>DESARROLLO</b>
Controlar el crecimiento poblacional de la parroquia, así como garantizar derechos a la seguridad, asentamientos humanos y control de riesgos que garantice una vida digna a los ciudadanos.	Mejora de la calidad de vida poblacional.	Reducción de déficit de vivienda en los pobladores de la parroquia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estudio de localidades con más riesgo de asentamiento y nulos servicios básicos.</li> <li>➤ Mejoramiento de las instalaciones de la planta de agua potable en los sectores con dificultad de acceso.</li> <li>➤ Capacitación a jóvenes sobre sexualidad y oportunidades de progreso.</li> </ul>

➤ Componente movilidad, energía y conectividad



**Tabla 25***Objetivo institucional 5*

<b>Objetivo Institucional #5</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Meta</b>	<b>DESARROLLO</b>
Restablecer el margen de vida parroquial, en lo referente a sistemas viales, energía y telecomunicaciones, en especial a las comunidades, promoviendo así la integración y desarrollo.	Desarrollo de la matriz productiva.	Tener caminos accesibles a todas las instalaciones de la parroquia, así como la intercomunicación abierta y desarrollo de las mismas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificación, ejecución y mantenimiento de vías.</li> <li>➤ Instalación y capacitación de uso correcto de energía y conectividad.</li> </ul>

➤ Componente de participación ciudadana

**Tabla 26***Objetivo institucional 6*

<b>Objetivo Institucional #6</b>	<b>Enfoque</b>	<b>Meta</b>	<b>DESARROLLO</b>
Desarrollar las actividades conforme a la	Consolidación de un estado democrático	Ejecución de obras con el porcentaje total	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificación, emisión y adopción</li> </ul>

---

normativa nacional	del presupuesto	de políticas
y local, que	emitido, así	públicas.
permita dotar de un	como	➤ Planificación del
servicio de calidad	implementación	presupuesto.
con el presupuesto	de normas	
proporcionado.	públicas que	
	aseguren el	
	correcto	
	desarrollo	
	parroquial.	

---

## 4.4 Apoyo

### 4.4.1 Inventario de procesos

El GAD parroquial de Quiroga no cuenta con una guía codificada de sus procesos por ende mediante los gráficos descritos propuestos anteriormente, se diseña lo que se puede observar en la tabla 27 la cuál muestra los siguientes parámetros. Tres macroprocesos de los cuales se despliega procesos con sus respectivas numeraciones en donde se toma las iniciales de gestión-macroproceso-numeración de los procesos de la siguiente manera:

- La primera inicial siempre será G (Gestión).
- La siguiente o siguientes iniciales corresponde a la abreviatura del macroproceso (Gobernantes; Agregados de valor; apoyo).
- Por último, está la numeración ordenada de cada proceso, por cada uno de los tres macroprocesos.

**Tabla 27***Codificación de procesos*

<b>MACROPROCESO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CODIGO</b>
<b>GESTIÓN GOBERNANTES</b>	G.G	Direccionamiento estratégico	G.G.01
		Direccionamiento operativo	G.G.02
<b>GESTIÓN AGREGADOS DE VALOR</b>	G.A.V	Gestión biofísica y Riesgos	G.A.V.01
		Gestión Socio-cultural	G.A.V.02
		Gestión Económico- productiva	G.A.V.03
		Gestión de asentamientos humanos	G.A.V.04
		Gestión de movilidad, energía y conectividad	G.A.V.05
		Gestión de participación ciudadana	G.A.V.06
<b>GESTIÓN DE APOYO</b>	G.D.A	Gestión financiera contable y administrativa	G.D.A.01

**4.4.2 Codificación de procedimientos**

Cada uno de los procesos pertenecientes al GAD Parroquial de Quiroga tienen procedimientos que al realizarlos de manera ordenada y secuencial conllevan a tener procesos de calidad, con mira en el correcto flujo operativo, visibles en la tabla 28, los cuales es necesario llevar un inventario que permita diferenciar a cada uno de ellos y llevarlos a cabo en actividades como el manual de procedimientos por lo que se propone

la siguiente codificación, que posteriormente servirá de autoayuda para poder clasificar y distinguir lo que se está realizando.

**Tabla 28**

*Codificación de procedimientos*

MACROPROCESO	CODIGO	PROCEDIMIENTO	CODIGO DEL PROCEDIMIENTO
<b>GESTIÓN GOBERNANTES</b>	G.G	Direccionamiento estratégico	PR.G.G.01
		Direccionamiento operativo	PR.G.G.02
<b>GESTIÓN AGREGADOS DE VALOR</b>	G.A.V	Gestión biofísica y Riesgos	PR.G.A.V.01
		Gestión Socio-cultural	PR.G.A.V.02
		Gestión Económico-productiva	PR.G.A.V.03
		Gestión de asentamientos humanos	PR.G.A.V.04
		Gestión de movilidad, energía y conectividad	PR.G.A.V.05
		Gestión de participación ciudadana	PR.G.A.V.06
<b>GESTIÓN DE APOYO</b>	G.D.A	Gestión financiera contable y administrativa	PR.G.D.A.01

#### 4.4.3 Codificación de Indicadores

Una vez enmarcado cada uno de los macroprocesos y procesos dispuestos en la organización con sus diferentes codificaciones y previo a la propuesta de fichas de

indicadores que evaluarán el desempeño por cada proceso en la organización, se procede a realizar la codificación de cada uno de los indicadores de desempeño como se puede observar en la tabla 29 que corresponde a lo siguiente:

- La primera inicial siempre será I (Indicador).
- La siguiente o siguientes iniciales corresponde a la abreviatura del macroproceso (Gobernantes; Agregados de valor; apoyo).
- Por último, está la numeración ordenada de cada proceso.

**Tabla 29**

*Codificación de indicadores*

<b>MACROPROCESO</b>	<b>CÓDIGO INDICADOR</b>	<b>PROCESO INDICADOR</b>	<b>CÓDIGO INDICADOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN INDICADOR</b>
<b>GESTIÓN GOBERNANTES</b>	I.G.G	Direccionamiento estratégico	I.G.G.01	Porcentaje de direccionamiento estratégico cumplido
		Direccionamiento operativo	I.G.G.02	Porcentaje de direccionamiento operativo cumplido
<b>GESTIÓN AGREGADOS DE VALOR</b>	I.G.A.V	Gestión biofísica y Riesgos	I.G.A.V.01	Porcentaje de áreas restauradas
		Gestión Socio cultural	I.G.A.V.02	Porcentaje de aceptación del servicio
		Gestión Económico productiva	I.G.A.V.03	Porcentaje de desarrollo

				económico
				productivo
		Gestión de Asentamientos humanos	I.G.A.V.04	Porcentaje de acceso a servicios básicos
		Gestión de Movilidad, energía y conectividad	I.G.A.V.05	Porcentaje de desarrollo de movilidad, energía y conectividad
		Gestión de participación ciudadana	I.G.A.V.06	Porcentaje del presupuesto ejecutado en obras
<b>GESTIÓN DE APOYO</b>	I.G.D.A	Gestión Financiera contable y administrativa	I.G.D.A.01	Porcentaje de ejecución de actividades

## 4.5 Operación

### 4.5.1 Caracterización de procesos

Dicha actividad hace referencia a la descripción detallada desde la partida hasta la culminación del proceso, identificando cada uno de los recursos y responsables a cargo y así también todo lo que interviene en las operaciones para llegar al objetivo, esto se puede observar en el anexo 3:

### 4.5.2 Manual de procedimientos

El manual presentado es la guía en donde basarse para desarrollar las funciones asignadas de manera eficiente, en el cual se estandarizan los procedimientos necesarios

para que el objetivo del proceso se cumpla, su propósito es que todos quienes son integrantes de la organización manejen de la mejor manera lo que respecta a la gestión organizacional al realizar sus actividades, independientemente si los participantes son nuevos, las tareas encomendadas se realizarán de la misma manera y el resultado será eficiente y lo que busca el manual es que se llegue a la eficacia al finalizar.

Que se puede apreciar en el anexo 7:

## **4.6 Evaluación del desempeño**

### **4.6.1 Desempeño de la organización**

Entre las variables trascendentes más importantes al realizar una gestión por procesos es la evaluación porcentual de lo que se está llevando a cabo, por lo que los indicadores son claves en este punto de la norma, ya que indican metas planificadas, objetivos trazados, la fórmula para calcular porcentualmente las actividades realizadas, los avances generados y así poder tomar decisiones en función de mantener, o mejorar cada una de las funciones establecidas para la ejecución del servicio. Estos indicadores se los apreciables mediante el anexo 6:

## **4.7 Mejora**

En este apartado se consideran todas las pautas que doten de soluciones a las inconformidades, se corrija actividades, se lleve un manejo adecuado de los procedimientos asegurando así que los objetivos se cumplan acorde a lo planificado en conjunto con sus actividades y siempre se busque mejorar continuamente en toda la organización mediante la planificación adecuada, la operatividad eficiente buscando la eficacia, el control y evaluación de cada uno de los procesos y toma de acciones correspondientes para mantener, suprimir o mejorar actividades.

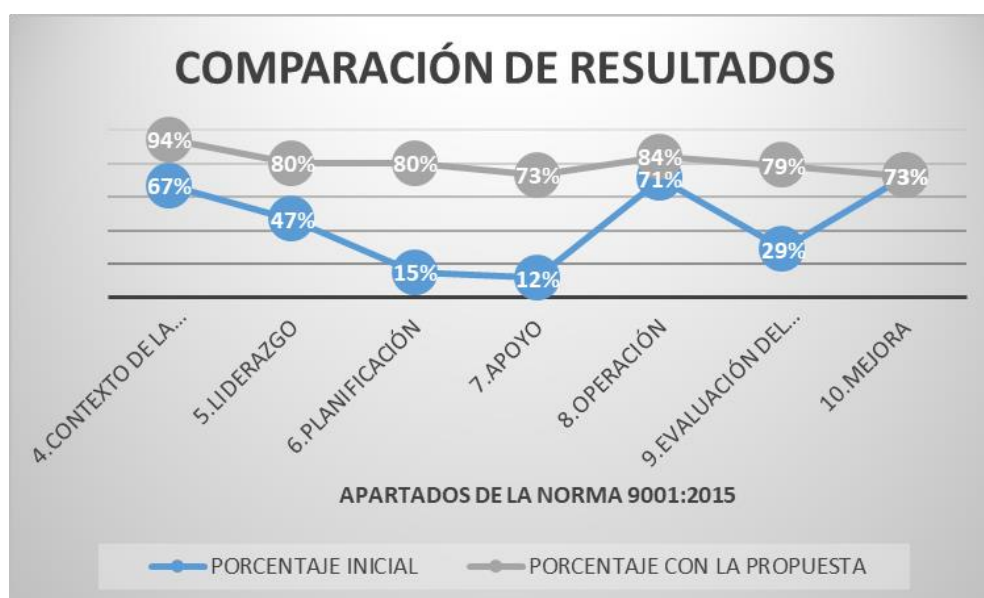
## 4.8 COMPARACIÓN DE RESULTADOS

En el capítulo anterior se pudo observar mediante la lista de verificación emitida que porcentualmente lo que se está desarrollado acorde a la normativa se está cumpliendo en un 45%, porcentaje el cual en términos de desempeño es bajo y necesitaba atención para mejorar. El check-list con la propuesta su representación apreciable en el anexo 8.

Una vez desarrollada la propuesta diseñada acorde a la gestión por procesos , se siguieron cada una de las pautas enmarcadas en los apartados de la norma, desde el punto cuatro hasta el punto 10 y se procedió nuevamente a realizar la lista de verificación, la cual expresa porcentualmente que la organización tiene el 80% de cumplimiento, esto en términos de desempeño organizacional muestra que tiene un margen alto de aceptación, como así lo indica los datos de la figura 19, que se podría mantener, pero que lo ideal es llegar a tener el total de cumplimiento y conformidades.

**Figura 19**

*Comparación de resultados de check-list inicial vs propuesta*





Como se puede observar los niveles del diseño de gestión por procesos son sumamente altos a comparación a como se encontraba en el check-list inicial, esto en función de la guía de la norma, cabe recalcar que se puede mejorar aún cada uno de los apartados de la norma, pero esto sería lo ideal una vez implementado ya el diseño.

## CONCLUSIONES

- Mediante el análisis bibliográfico y la indagación minuciosa de fuentes científicas se logró fundamentar la investigación acerca de la gestión por procesos, la cual permitió tener una base teórica que sirva de guía y que en conjunto con la norma ISO 9001:2015, dote de pautas a seguir para desarrollar la propuesta del diseño de gestión.
- En base a la recopilación de datos de la situación actual, mediante el uso de entrevistas, observación directa y herramientas como el check-list de la norma ISO 9001:2015 se obtuvo datos porcentuales por cada uno de los apartados y así también de manera general de toda la norma obteniendo así un resultado porcentual de cumplimiento del 45%, el cual demostró que la organización tenía un nivel bajo a lo aceptable en la gestión en lo que respecta a procesos ya que no contaba con parámetros necesarios los cuales fueron abordados en un plan de mejoras que especifica de manera detallado lo que se debe diseñar o mejorar como propuesta para obtener un nivel apto de manejo de sus actividades.
- Acorde a toda la información percibida del GAD Parroquial Rural de Quiroga en conjunto con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se diseñó el sistema de gestión por procesos que principalmente se dividió en tres macroprocesos y nueve procesos, a los que se propuso una cadena de valor, mapa de procesos, organigrama, matriz de riesgo y el manual de procedimientos como los más importantes a mencionar para dejar finalmente el porcentaje de cumplimiento en 80% que permite a la organización disponer de un nivel apto de manejo de sus actividades impulsando la mejora continua con mira en la eficiencia y eficacia una vez implementada la propuesta.

## RECOMENDACIONES

- Implementar el sistema de gestión por procesos diseñado para la organización, que permita tener un ambiente organizacional estandarizado, desechando así el manejo empírico de procesos y promoviendo a la organización a mejorar continuamente en sus actividades diarias fomentando alcanzar objetivos a mediano y largo plazo en función de la satisfacción de los clientes de la parroquia.
- Es recomendable evitar las ideologías políticas al momento de llevar a cabo la gestión por procesos en la organización ya que la esencia del manejo administrativo es el mismo teniendo como objetivo principal brindar el servicio de calidad a todos los habitantes de la parroquia.
- Se recomienda actualizar constantemente todos los documentos de gestión de procesos de acuerdo a la necesidad lo amerite en función de la mejora continua, evaluando las actividades realizadas que permita optar por decisiones de progreso organizacional, mediante comisiones rotativas quienes sean las encargadas de brindar resultados éticos del correcto desarrollo de las acciones realizadas.

## BIBLIOGRAFÍA

- 9001:2015, I. (2015). *Sistema de gestión de calidad-Requisitos*. Ginebra, Suiza: Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF).
- Asamblea, C. (2015). *Constitución de la República del Ecuador*. Ecuador.
- Bermudez Rodríguez, A. M., & Millán Alvarado, J. L. (2013). *Metodología para el Mejoramiento en los Procesos de Dirección de Proyectos*. Bogotá.
- Bizneo Solutions S.L. (2021). Obtenido de Bizneo: [https://www.bizneo.com/blog/valores-de-una-empresa/#Que\\_son\\_los\\_valores\\_de\\_una\\_empresa](https://www.bizneo.com/blog/valores-de-una-empresa/#Que_son_los_valores_de_una_empresa)
- Brume González, M. J. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla : Institución universitaria Itsa (978-958-52221).
- Busquets, C. (2021). *Diagrama de flujo*. Obtenido de Diseño UX: <https://www.uifrommars.com/diagrama-flujo-que-es-diseno-ux/>
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCATION S.A.
- Cano, C. A. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Casas, J. (Mayo de 2003). *ELSEVIER*. Obtenido de La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos : <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Constituyente, A. (2015).
- Dilts, B., & Sun, K. (2020). *Lucid*. Obtenido de Lucidchart: [https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-diagrama-de-flujo#section\\_0](https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-diagrama-de-flujo#section_0)

- Escuela Europea de Excelencia. (2019). *FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA Y PRÁCTICA PARA AUDITORES INTERNOS*. Obtenido de Norma ISO 19011 – Principios de auditoría:  
<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/11/norma-iso-19011-principios-de-auditoria/>
- Fernández Montesinos, F. A. (2017). Repensar el Liderazgo estratégico. *Instituto Español de estudios estratégicos* , 4.
- Gonzales, H. (30 de Junio de 2015). *ISO 9001:2015. ENFOQUE BASADO EN PROCESOS*. Obtenido de Calidad & Gestion – Consultoría para Empresas:  
<https://calidadgestion.wordpress.com/2015/06/30/iso-9001-2015-enfoque-basado-en-procesos/>
- Institucional, U. d. (2015). *Descripción de procesos y mapa de procesos*. Quito: INEC.
- ISO. (9001 2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*. Ginebra, Suiza.
- ISOTools. (2020). *ISOTools*. Obtenido de Blog Calidad y Excelencia :  
<https://www.isotools.org/2016/09/22/iso-9001-2015-la-lista-verificacion/>
- ISOTools. (2020). *ISOTools*. Obtenido de ISO 31000 Gestión de Riesgos: ¿Cuáles son sus directrices?: <https://www.isotools.org/2016/07/19/iso-31000-gestion-riesgos-cuales-directrices/>
- Llonos Castro, N. (Mayo de 2017). *Manual de procesos y procedimientos*. Aycardi ingenieros civiles S.A.S.
- Mallar, M. Á. (2010). *La Gestión por Procesos un Enfoque de Gestión Eficiente. Visión del Futuro*, 5.
- Montoya Ubaldo, M. A. (2020). *Análisis FODA. Prepa uno*, (págs. 6-13). Hidalgo.
- Pardo Álvarez, J. M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. España: AENOR.

Patricia, Lucas, & Alonso. (2014). *Gestión de las empresas por procesos*. Barcelona: ETSEIB.

Pérez, J. A. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid: ESIC.

Planificaciones, C. N. (2017).

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mc Graw- Hill.

Tarí, J. J. (2000). *Calidad Total Fuente de ventaja competitiva*. Murcia: Publicaciones Universidad de Alicante.

Vivanco Vergara , M. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control*. Quito: SEK.

Walter, J., & Pando, D. (2016). *Planificación estratégica nuevos desafíos y enfoques en el ámbito público*. Buenos Aires: Sociedad Argentina de análisis político.

Zaratiegui, J. (1999). *La gestión por procesos su papel e importancia en la empresa*. Economía Empresarial.

# ANEXOS

# **ANEXO 1**

## **CHECK LIST INICIAL DEL GAD PARROQUIAL DE QUIROGA**



## Anexo 1

### Check-list inicial de la organización

GAD PARROQUIAL DE "QUIROGA"					
CHECKLIST INICIAL NORMA ISO 9001: 2015 (SISTEMA DE GESTION DE POR PROCESOS)					
Nro.	REQUERIMIENTO	Ciclo PHVA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
			CUMPLE	PARCIALMENTE	NO CUMPLE
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		PHVA	A	B	C
<b>4.1</b>	<b>Comprender la organización y su contexto</b>				

#### 4.4 Sistemas de gestión por procesos

<b>1</b>	Se tiene identificado cada uno de los procesos para el sistema de gestión y su aplicación a través de la organización	P	20		
<b>2</b>	Se ha determinado las entradas y salidas esperadas de estos procesos		20		
<b>3</b>	Se ha determinado la secuencia de los procesos		20		
<b>4</b>	Se ha determinado los recursos pertinentes para estos procesos				0
<b>5</b>	Se ha asignado responsabilidades a estos procesos			10	
<b>6</b>	Se han abordado los riesgos y oportunidades de acuerdo a lo que estipula el apartado 6.1 de la norma		20		
<b>7</b>	Se ha mejorado los procesos y lo que conlleva los mismos			10	
<b>8</b>	Se han enmarcado criterios como procedimientos, medidas de control, indicadores			10	

9	Se lleva y mantiene información documentada que respalde los procesos que se llevan a cabo según lo planificado			10	
<b>Total Parcial</b>		80		40	0
<b>Valor Porcentual= ((A+B+C)/100)</b>		67%			
<b>5.LIDERAZGO</b>					
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b>					
1	Se demuestra un grado responsable en lo que requiere la gestión por procesos por parte de la alta dirección	P			0
2	Se tiene en cuenta una rendición de cuentas en lo correspondiente a la gestión por procesos				0
3	Se ha asegurado un establecimiento de objetivos y política de calidad, así como la compatibilidad con la dirección estratégica			10	
4	Se aborda el enfoque a los procesos y pensamientos basados en riesgos				0
5	Se asegura la disponibilidad de los recursos para desarrollar el sistema de gestión		20		
6	Se conoce la importancia de una gestión eficiente basado en los puntos de la norma				0
7	Se asegura que los resultados cumplan con lo establecido				0
8	Se mantiene un ambiente de apoyo en el que la guía, la comprensión contribuyan al sistema de gestión por procesos			10	
9	Se incentiva a la mejora			10	

10	Mantiene un apoyo constante para demostrar el liderazgo en lo que concierne a las áreas de responsabilidad		20		
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>					
11	La alta dirección garantiza el cumplimiento de los requerimientos de los clientes	P	20		
12	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden llegar a la desconformidad de los clientes en lo que respecta al producto o servicio		20		
13	Se mantiene el enfoque en los requerimientos para proporcionar un producto o servicio satisfactorio.		20		
<b>5.2 POLÍTICA</b>					
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA</b>					
14	La política de calidad tiene una acertada correspondencia con los propósitos establecidos	P			0
<b>5.3 Roles responsabilidades y autoridades de la organización</b>					
15	Se ha delegado e informado de las responsabilidades y roles de los participantes de la organización	P		10	
<b>Total Parcial</b>			100	40	0
<b>Valor Porcentual= ((A+B+C)/100)</b>			47%		
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
1	Se conoce de manera clara cuales son los riesgos y oportunidades que previamente se han establecido que permita al sistema de gestión por	P			0

	procesos obtener los resultados				
2	La organización tiene acciones pertinentes que permitan abordar riesgos y oportunidades y los ha integrado en el sistema de gestión			10	
<b>6.2 OBJETIVOS DE PROCESOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>					
3	Se han establecido en la organización objetivos medibles de los procesos tanto en funciones como en niveles que sean necesarios en la gestión	P		5	
4	Se tiene información documentadas sobre estos objetivos				0
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>					
5	La organización tiene un proceso específico que determine un cambio necesario dentro de la gestión por procesos	P			0
<b>Total Parcial</b>			0	15	0
<b>Valor Porcentual= ((A+B+C)/100)</b>			15%		
<b>7. APOYO</b>					
<b>7.1 RECURSOS</b>					
1	La organización ha dotado de los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora de la gestión de procesos	H	20		
<b>7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
2	Se ha determinado en la organización los conocimientos necesarios para realizar un trabajo eficiente así que permita llegar a la conformidad de sus productos y servicios,	H		10	

	y ha implementado un proceso de experiencias adquiridas				
<b>7.4 Comunicación</b>					
3	La organización cuenta con un sistema de comunicación interna mediante procedimientos establecidos	H			0
<b>7.5 Información documentada</b>					
<b>7.5.1 Generalidades</b>					
4	La organización ha establecido la información documentada necesaria dictada por la norma para el correcto funcionamiento de la gestión por procesos	H			0
<b>7.5.2 Control de la información documentada</b>					
5	La organización tiene algún procedimiento que controle la información documentada requerida en la norma de gestión por procesos	H			0
	Según la norma ISO 9001:2015 una gestión eficiente debe tener documentado:				0
6	Políticas de calidad y sus respectivos objetivos				0
7	Procedimientos documentados en el orden previsto en la norma				0
8	Documentos internos y externos				0
9	Registros				0
10	Especificaciones técnicas del servicio				0
11	Formularios				0
12	Manual de procedimientos				0

<b>7.5.3 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b>					
<b>13</b>	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de los documentos necesarios				0
<b>Total Parcial</b>			20	10	0
<b>Valor Porcentual= ((A+B+C)/100)</b>			12%		
<b>8 Operación</b>					
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>					
<b>1</b>	La organización tiene un sistema en el que se planifica, organiza, y controla los procesos que permita tener los requisitos para la provisión de sus servicios	H	20		
<b>2</b>	El resultado del establecimiento de esta planificación es adecuado para las operaciones de esta organización.		20		
<b>3</b>	Se tiene como propósito que los procesos contratados externamente estén controlados.		20		
<b>4</b>	Se tiene acciones que mitiguen algún efecto adverso en caso de que surjan cambios no previstos				0
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</b>					
<b>5</b>	La organización, con respecto a la comunicación con los clientes incluye información que respecta a los productos o servicios ofertados	H	20		
<b>6</b>	La organización tiene un monitoreo respecto al producto o servicio		20		

	ofertado incluyendo además las quejas				
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los bienes y servicios</b>					
<b>7</b>	La organización ha determinado los requisitos legales que permita la apertura de sus productos o servicios considerados necesarios	H		10	
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios</b>					
<b>8</b>	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a ofertar su producto o servicio	H	20		
<b>9</b>	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto		10		
<b>10</b>	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		20		
<b>11</b>	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.				0
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.3.1 GENERALIDADES</b>					
<b>12</b>	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios	H	20		

13	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		10	
14	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.			0
15	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		10	
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS</b>				
8.4.1 Generalidades				
16	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	H	20	
17	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		20	
18	Se conserva información documentada de estas actividades.			0
<b>8.5 Desarrollo de productos y servicios</b>				
<b>8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio</b>				
19	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	H	20	
20	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		20	



21	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanza			0
22	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.		10	
23	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.	20		
24	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.	20		
25	Se controla la designación de personas competentes.	20		
26	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.	20		
27	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos	20		
28	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	20		
<b>8.5.6 Control de cambios</b>				
29	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	H	20	
30	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			0
<b>8.6 Liberación de productos y servicios</b>				

31	La organización debe implementar la producción de bienes y prestación de servicios en condiciones controladas.	H	20		
32	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				0
33	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		20		
<b>8.7 CONTROL DE DESCONFORMIDADES</b>					
34	La organización asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	H	20		
35	La organización toma las acciones adecuadas con respecto a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		20		
36	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		10		
37	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.		10		
38	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		10		
<b>Total Parcial</b>			460	80	0
<b>Valor Porcentual= ((A+B+C)/100)</b>			71%		

<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>					
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.</b>					
<b>9.1.1 Generalidades</b>					
<b>1</b>	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	V	20		
<b>2</b>	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos		20		
<b>3</b>	Determina cuándo se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		20		
<b>4</b>	Determina cuándo analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		20		
<b>5</b>	Evalúa el desempeño y la eficacia de la Gestión por Procesos.			10	
<b>6</b>	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>					
<b>7</b>	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	V	20		
<b>8</b>	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		20		
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>					
<b>9</b>	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	V		10	
<b>9.2 AUDITORÍA INTERNA</b>					

<b>10</b>	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados		10	
<b>11</b>	Las auditorías proporcionan información sobre la Gestión por Proceso conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la ISO 9001:2015.			0
<b>12</b>	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.			0
<b>13</b>	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			0
<b>14</b>	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.	V		0
<b>15</b>	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.			0
<b>16</b>	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.			0
<b>17</b>	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			0
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>				
<b>9.3.1 Generalidades</b>				
<b>18</b>	La alta dirección revisa que la Gestión por Proceso a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	V		0

<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>					
<b>19</b>	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas	V			0
<b>20</b>	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes a la Gestión por Procesos.				0
<b>21</b>	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia de la Gestión por Proceso.				0
<b>22</b>	Considera los resultados de las auditorías.				0
<b>23</b>	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0
<b>24</b>	Considera la adecuación de los recursos.				0
<b>25</b>	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0
<b>26</b>	Se consideran las oportunidades de mejora.				0
<b>Total Parcial</b>			120	30	0
<b>Valor Porcentual= ((A+B+C)/100)</b>			29%		
<b>10. MEJORA</b>					
<b>10.1 Generalidades</b>					
<b>1</b>	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	A	20		
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>					

2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	A	20		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		20		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		20		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			10	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.		20		
7	Hace cambios a la Gestión por Procesos si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		20		
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		20		
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de la Gestión por proceso.	A			0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			10	
<b>Total Parcial</b>			140	20	0
<b>Valor Porcentual= ((A+B+C)/100)</b>			73%		

# **ANEXO 2**

## **MATRIZ DE RIESGOS**

## Anexo 2

## Matriz de riesgos

MATRIZ DE RIESGOS GAD PARROQUIAL DE QUIROGA									
Nro.	PROCESO	Parámetros del riesgo			Análisis del riesgo				
		VARIABLES	CAUSA	EFEECTO	PROBABILIDAD	CONSECUENCIA	RESULTADO	NIVEL DE RIESGO	ACCIÓN
1	Gestión Biofísica y Riesgos	Deslaves	Deslizamientos de tierra sobre áreas cultivadas	Pérdidas económicas al momento de la cosecha	4	6	24	ALTO	Estudio y aprobación de suelos
2		Suelos erosionados	Suelos sin sistema de riego	Suelos no aptos para la producción	2	4	8	MEDIO BAJO	Estudio de sistemas de riego
3		Ríos Contaminados	Contaminación de los ríos	Agua no apta para el consumo ni riego	2	4	8	MEDIO BAJO	Políticas de uso de agua y obligaciones
4	Gestión socio cultural	Déficit en la Salud	Prevención ausente de los habitantes	Brotos de contagio de enfermedades	6	6	36	MUY ALTO	Campañas de prevención
5		Violencia	Ignorancia de temas relacionados a derechos y obligaciones	Acosos escolares, problemas sociales, generación de más violencia	4	4	16	MEDIO ALTO	Campañas de valores, derechos y obligaciones



6		Déficit en la Educación	Insuficiente infraestructura y presupuesto destinado a la actividad	Trabajo infantil, problemas de adicción, delincuencia.	4	6	24	ALTO	Proyectos de educación e infraestructura
7	Gestión Económico productivo	Escasa Agricultura	Técnicas inadecuadas de siembra	Aprovechamiento parcial o nulo de cultivos	4	2	8	MEDIO BAJO	Campañas de uso de suelos
8		Escasez Pecuaria	Falta de ferias locales y campañas de capacitación	Producción económica a otros lugares fuera de la localidad	6	2	12	MEDIO	Campañas de manejo de animales
9		Escases Artesanal	Ausencia de infraestructura y ferias de comercialización	Baja productividad y acercamiento de turismo en la localidad	6	2	12	MEDIO	Ferias publicitadas periódicamente
10		Escases Turístico	Bajas campañas turísticas y acceso dificultoso a los lugares	Bajo nivel de turismo	6	2	12	MEDIO	Paquetes turísticos mediante convenios institucionales
11	Gestión de asentamientos	Agua contaminada	Falta de mantenimiento en los tanques de	Baja calidad de agua para consumo humano	2	6	12	MEDIO	Planificación de mantenimientos

			tratamiento de agua						periódicos de tanques de agua
12		Colapso de alcantarillado	Estudios deficientes del alcance del alcantarillado	Emanación de malos olores	4	4	16	MEDIO ALTO	Estudio de alcantarillados actualizado
13		Colapso en los drenajes	Acumulación de basura en las calles	Inundaciones	4	4	16	MEDIO ALTO	Mingas de limpieza
14	Gestión de movilidad, energía y conectividad	Nula Vialidad	Falta de señalización de acceso a las comunidades	No existe conexión vial con dichos barrios y comunidades	4	2	8	MEDIO BAJO	Gestión de implementos viales
15		Transporte Inadecuado	Falta de frecuencias	Dificultad de acceso y comunicación	6	2	12	MEDIO	Gestión de transporte público con rutas segregadas
16		Energía	Déficit de energía eléctrica	Viviendas estancadas en el pasado	6	2	12	MEDIO	Estudio y gestión de alumbrados eléctricos
17	Gestión de Participación ciudadana	Marco legal insuficiente	Involucramiento débil o nulo de los actores al momento de realizar el PDOT	No se puede realizar un control ni mejora del servicio	4	6	24	ALTO	Implementación de sistemas de gestión administrativa y operativa


18	Incapacidades de los integrantes de la organización	Desconocimiento del contexto de la organización y sus funciones	Realización a medias de programas y proyectos; Débiles sistemas de manejo de la organización	2	4	8	MEDIO BAJO	Campañas de involucramiento y conocimiento de las actividades
----	---	---	---	---	---	---	---------------	---

# **ANEXO 3**

## **CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN**


## Anexo 3

## Ficha plantilla de caracterización de los procesos

GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA				DOCUMENTO	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO		
	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	VERSIÓN		
			HORA DE INICIO		
NOMBRE DEL PROCESO		TIPOLOGÍA			
OBJETIVO					
RESPONSABLE					
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES POR REALIZAR	SALIDA	PROCESO/ USUARIO RECEPTOR	
DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS					
DOCUMENTOS		RECURSOS		RIESGO	
		HUMANOS			
		TECNOLÓGICO			
		FINANCIERO			
		INFRAESTRUCTURA			
INDICADORES					
INDICADOR			META		


#### Anexo 4

##### Fichas de caracterización de los procesos del GADPRQ

GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA				DOCUMENTO	
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO	G.G.01
		FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	VERSIÓN	1
		05/02/2023		HORA DE INICIO	
NOMBRE DEL PROCESO		Direccionamiento Estratégico	MACRO	Gestión Gobernantes	
OBJETIVO		Impulsar el desarrollo de la organización mediante los lineamientos establecidos a manera local y nacional, manejando parámetros organizacionales, de planificación y control de procesos.			
RESPONSABLE		Presidente; vicepresidente y Vocales del GAD Parroquial de Quiroga			
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES POR REALIZAR	SALIDA	PROCESO/ USUARIO RECEPTOR
Presidente; vicepresidente y Vocales del GAD Parroquial de Quiroga	Reglamentos - Planificación de proyectos - Propuestas	<b>PLANIFICAR</b>	Planificar el desarrollo parroquial, ordenamiento territorial en base a valores como la interculturalidad, pluralidad y diversidad, con infraestructura adecuada así también como recursos necesarios.	Proyectos aprobados, anulados con su respectiva jerarquía.	Pobladores de la Parroquia

Consejo de planificación; Moradores de la parroquia; Vocales principales	Resoluciones - Certificados - Informes de normativas y propuestas.	<b>HACER</b>	Desarrollar sesiones periódicas en las que se manejen temas de interés público en conjunto con los moradores. -Impulsar el desarrollo en ámbitos como deporte, seguridad, cultura, estudios, etc. -Dirección en sesiones, comisiones y delegaciones en lo referente a actividades decisivas.	Permisos; certificados; Actas de participación.	Habitantes de la Parroquia; Personal capacitado interno.
Vocales principales; Consejo de planificación	Reglamento interno del GAD Parroquial de Quiroga - COOTAD	<b>VERIFICAR</b>	Desarrollar implícitamente lo encomendado al puesto de trabajo por ley. -Autorización de contratos de alianzas que permita la ejecución de obras en beneficio de la Parroquia.	Convenios vigentes; Contratos eventuales y permanentes.	Miembros de la organización; Habitantes de la parroquia.
Representantes de barrios y comunidades de la parroquia; consejo de planificación	Reglamentos internos y nacionales - Listados de asistencia a reuniones	<b>ACTUAR</b>	Desarrollar programas de participación en conjunto con las denominadas mingas, que ayuden a tener actividades en conjunto y beneficien a la parroquia. -Fiscalización de actividades a los integrantes principales del GAD Parroquial de Quiroga.	Informes de progreso de actividades; Obras de mantenimiento o participación social elaboradas.	Infraestructura de la parroquia; consejo de planificación.
<b>DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS</b>					
<b>DOCUMENTOS</b>		<b>RECURSOS</b>		<b>RIESGO</b>	
Reglamento interno del GAD Parroquial de Quiroga. -Reglamento COOTAD		<b>HUMANOS</b>		Desacuerdo en los planes a realizar por parte de los representantes de barrios y comunidades. -Descuadre de tiempos de estimación de realización de obras por motivos adversos.	
		<b>TECNOLÓGICO</b>			
		<b>FINANCIERO</b>			
		Presidente-vicepresidente- Consejo de planificación- Vocales			
		Computadora-internet- impresora			
		Presupuesto local			

	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Instalaciones propias del GAD Parroquial de Quiroga	
<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>META</b>	
Porcentaje de direccionamiento estratégico cumplido		Cumplimiento del 95% de actividades planificadas.	
<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>		<b>APROBADO POR</b>
Ronny Gómez	Paúl Guerra		Consejo Parroquial


GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA				DOCUMENTO	
		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	G.G.02
		<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	1
		5/2/2023		<b>HORA DE INICIO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		Direccionamiento Operativo	<b>TIPOLOGÍA</b>	Gestión Gobernantes	
<b>OBJETIVO</b>		Dirigir a la parroquia hacia el desarrollo integral de todos sus ámbitos prescritos como gobierno autónomo descentralizado que permita tener niveles considerables de aceptación de los habitantes.			
<b>RESPONSABLE</b>		Presidente-Secretaria			
<b>PROCESO PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>CICLO</b>	<b>ACTIVIDADES POR REALIZAR</b>	<b>SALIDA</b>	<b>PROCESO/ USUARIO RECEPTOR</b>



Barrios de la Parroquial de Quiroga	Solicitudes de las necesidades de barrios y comunidades de la parroquia (POA)	<b>PLANIFICAR</b>	Planificación de actividades y obras orientadas a las necesidades de la población solicitante y de acuerdo al presupuesto asignado. - Desarrollar el cronograma de actividades de gestión administrativa a realizar durante cada año.	Plan Operativo anual; Proyectos y resoluciones jerarquizadas.	Consejo de planificación ; Habitantes de la parroquia	
Presidente; Vocales; Vicepresidente; Representantes de barrios y comunidades.	COOTAD	<b>HACER</b>	Dictaminar acciones correspondientes en caso de conflicto y demás temas internos	Reglamento interno	GAD Parroquial de Quiroga	
	Solicitud de Proyectos		Organizar los proyectos dependiendo de las ramas a las que se necesite actuar	Jerarquización de proyectos	Barrios y comunidades de la parroquia	
	Solicitud de certificados		Analizar las necesidades personales y plurales de servicios que brinda la ciudadanía.	Certificados		
	POA vigente		Controlar y evaluar las actividades en el plan operativo anual.	POA rectificada	Habitantes de la Parroquia-Consejo de planificación	
Vocales principales; agricultores de la zona	Requerimientos del sector agropecuario		Capacitación periódica sobre temas de agricultura.	Desarrollo de ferias agrícolas locales	Productos agrícolas de calidad	Barrios y comunidades de la parroquia
Vocales principales; Representantes de barrios y comunidades	Solicitud de servicios públicos		Administrar, controlar y tomar decisiones acerca del manejo responsable de servicios públicos. -Vigilar la ejecución de obras en vía de desarrollo. -Dotar de servicios públicos a todas las localidades de la parroquia.	Barrios y comunidades dotadas de servicios indispensables		

Presidente del GAD Parroquial de Quiroga	Solicitud de rendición de cuentas		Realizar una sesión pública anual en donde se enmarque cada uno de los puntos realizados y se detalle todo los instrumentos y recursos utilizados.	Informe de actividades	Presidente y habitantes
GAD Parroquial Rural de Quiroga	Leyes internas y nacionales; Plan operativo Anual; Informes de actuación	<b>VERIFICAR</b>	Manejo y legislación de actividades propiciadas por los miembros del GAD Parroquial de Quiroga.	Informes de control de las actividades y obras; POA	GAD Parroquial de Quiroga
Presidente; Vocales; vicepresidente.	Informes de cada una de las actividades realizadas y por realizar	<b>ACTUAR</b>	Desarrollar programas de manejo de datos resumidos y evaluación del flujo de lo realizado tanto de los recursos humanos como de actividades planificadas.	Informe de rendición de cuentas anual	GAD Parroquial de Quiroga; Habitantes de la parroquia.
<b>DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS</b>					
<b>DOCUMENTOS</b>			<b>RECURSOS</b>		<b>RIESGO</b>
Reglamento interno -Plan operativo anual -COOTAD			<b>HUMANOS</b>	Presidente-Vocales-Secretaria	Desconocimiento del plan operativo anual. -Participación inactiva de la ciudadanía en temas de interés público.
			<b>TECNOLÓGICO</b>	Computadora-internet-impresora	
			<b>FINANCIERO</b>	Presupuesto asignado	
			<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Instalaciones propias del GAD Parroquial de Quiroga	
<b>INDICADORES</b>					

INDICADOR		META	
Porcentaje de direccionamiento operativo cumplido		Cumplimiento del 95% de actividades planificadas.	
ELABORADO POR		REVISADO POR	
Ronny Gómez		Paúl Guerra	
		APROBADO POR	
		Consejo parroquial	


GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA				DOCUMENTO		
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO	G.A.V.01		
	FECHA DE ELABORACIÓN		FECHA DE MODIFICACIÓN		VERSIÓN	1
	5/2/2023				HORA DE INICIO	
NOMBRE DEL PROCESO		Gestión Biofísica y Riesgos	TIPOLOGÍA	Agregados de valor		
OBJETIVO		Promover la conservación y uso apropiado de los recursos naturales que permita la convivencia sana de las generaciones en el transcurso del tiempo en especial los del grupo prioritario.				
RESPONSABLE		Comisión del proceso de gestión biofísica y Riesgos				
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES POR REALIZAR	SALIDA	PROCESO/ USUARIO RECEPTOR	

Presidente; Vocales; Vicepresidente; Representantes de barrios y comunidades.	Información de lugares de protección	<b>PLANIFICAR</b>	Planificación del alcance de las zonas involucradas en la protección de recursos	Diagnóstico geográfico de lugares prioritarios	Comunidades de la parroquia
	Solicitud de representantes sobre temas ambientales		Priorización de zonas a restaurar de cuencas hidrográficas	Cronograma de protección de zonas de restauración	
GAD Parroquial rural de Quiroga	Observaciones de representantes de los barrios y comunidades		Planificación de riesgos y acciones a abordar sobre contaminación ambiental.	Plan de manejo ambiental	Zonas de protección ambiental
Presidente; Vocal encargado de la gestión biofísica y Riesgos; Representantes de barrios y comunidades.	Estudio de zonas en peligro; Recursos naturales (especies nativas)	<b>HACER</b>	Reforestación de especies nativas	Recuperación de áreas naturales	GAD Parroquial rural de Quiroga; Comunidades centrales
	Solicitudes de representantes; presupuesto asignado		Gestión de proyectos ambientales	Uso del presupuesto asignado	Barrios y comunidades de la parroquia

			Estudios de caudal de agua, planes de contingencia y manejo de riesgos naturales.	Manual de uso de recursos naturales	
GAD Parroquial de Quiroga	Estudios de factibilidad; Recursos		Construcción de redes de reservorios en comunidades específicas como Cuicocha.	Aprovechamiento de aguas escurrientías	
GAD Parroquial de Quiroga; Instituciones de la Parroquia	Solicitudes a instituciones; Personal capacitado; implementos de capacitación		Desarrollo de oratorios sobre educación ambiental, en especial a jóvenes.	Cultura ambiental	Habitantes de la Parroquia
GAD Parroquial de Quiroga	Solicitud de informes; Leyes internas de administración parroquial.	<b>VERIFICAR</b>	Evaluación del cumplimiento del presupuesto asignado a la gestión ambiental.	Informes de avance de obras	GAD Parroquial de Quiroga; Habitantes de la parroquia.
	Planificación de gestión biofísica y Riesgos; Solicitud de avance de actividades		Constatación física del progreso de la remediación ambiental en sectores demarcados en la planificación.	Informes de sectores prioritarios en lo respecto a gestión ambiental.	GAD Parroquial de Quiroga

GAD Parroquial de Quiroga; Instituciones de la Parroquia	Leyes internas de la institución; Formularios de encuestas de conocimientos		Evaluación de conocimientos a instituciones capacitadas acerca de la cultura ambiental.	Informes de evaluaciones porcentuales.	Instituciones de la parroquia
Vocal encargado de la gestión biofísica y Riesgos; Presidente	Informes de desarrollo de actividades	<b>ACTUAR</b>	Recepción de informes de las diferentes actividades; Análisis de datos y resultados obtenidos.; toma de decisiones en función de la calidad del servicio brindado	Rendición de cuentas del proceso gestión biofísica y riesgos	GAD Parroquial de Quiroga; habitantes de la Parroquia
DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS					
DOCUMENTOS		RECURSOS		RIESGO	
Reglamento interno del GAD Parroquial de Quiroga. -Reglamento COOTAD		HUMANOS	Presidente-Vocales-Secretaria	Alcance incorrecto de las zonas ambientales prioritarias - Inconformidad de las personas en el manejo ambiental -Resistencia a las nuevas formas de manejo ambiental por causa de manejos ancestrales.	
		TECNOLÓGICO	Computadora-internet-impresora		
		FINANCIERO	Presupuesto asignado		
		INFRAESTRUCTURA	Instalaciones propias del GAD Parroquial de Quiroga-Sectores enmarcados en la planificación		
INDICADORES					
INDICADOR			META		
Porcentaje de áreas restauradas			Aumentar en 80% la restauración de cuencas hídricas al finalizar cada periodo administrativo		

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Ronny Gómez	Paúl Guerra	Consejo Parroquial


GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA				DOCUMENTO	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO	G.A.V.02	
	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	VERSIÓN	1	
	5/2/2023		HORA DE INICIO		
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión Socio Cultural	TIPOLOGÍA	Agregados de valor		
OBJETIVO	Promover la convivencia armónica intercultural y acceso a derechos mediante la consolidación de las potencialidades de los individuos de la parroquia.				
RESPONSABLE	Comisión del proceso de gestión Socio cultural				
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES POR REALIZAR	SALIDA	PROCESO/ USUARIO RECEPTOR
GAD Parroquial de Quiroga; Comisión encargada del proceso	Leyes de la institución; POA	PLANIFICAR	Planificación de la gestión de componente sociocultural.	Cronograma de actividades a desarrollar	GAD Parroquial de Quiroga; Habitantes de la parroquia

Presidente; Vocales; Vicepresidente; Representantes de barrios y comunidades.	Personas aptas en temas de cultura; Comisión del proceso		Planificación de actividades estratégicas que su objetivo sea mantener y mejorar la cultura ancestral.	Plan de recuperación de cultura ancestral.	Habitantes de la parroquia
Comisión del proceso; Personas aptas en el tema	Recursos; Programas; Modelos de protección	<b>HACER</b>	Protección y mantenimiento de patrimonios ancestrales	Infraestructuras ancestrales salvaguardadas	Habitantes de la parroquia
Presidente; Vocales; Vicepresidente; Representantes de barrios y comunidades.	Solicitud de capacitación; Temas a abordar; Materiales didácticos		Capacitaciones familiares en las instituciones acerca de violencia; valores y temas que permitan tener una sociedad con convivencia armónica.	Cultura de respeto	GAD Parroquial de Quiroga; Habitantes de la parroquia; Instituciones capacitadas
			Desarrollo de oratorios con respecto a educación sexual en grupos prioritarios (jóvenes y adolescentes) así también acerca de cuidado de vicios (drogas, alcohol)	Campañas de educación	
Presidente; Vocal encargado; Prefectura	Presupuesto; Solicitudes de dirigentes; recursos		Construcción de áreas de recreación y convivencia social y cultural.	fortalecimiento de vínculos de la sociedad	



GAD Parroquial de Quiroga; Comisión encargada del proceso	Solicitud de informes; Leyes internas de administración parroquial.	<b>VERIFICAR</b>	Evaluación de capacitaciones y campañas brindadas a instituciones.	Informe porcentual en función de adopción de capacitaciones y campañas	GAD Parroquial de Quiroga; Habitantes de la parroquia; Instituciones capacitadas
	Planificación de gestión socio cultural; Solicitud de avance de actividades		Verificación de avance de proyectos a implementar que se encuentren descritos en la planificación inicial.	Cronograma de proyectos	
Presidente; secretaria; Comisión encargada del proceso	Informes de actividades; Pedidos; Solicitudes	<b>ACTUAR</b>	Recepción de informes de las diferentes actividades.	Organización de documentos	GAD Parroquial de Quiroga; Habitantes de la parroquia
			Análisis de datos y resultados obtenidos.	Resultado porcentual de actividades	
	Resoluciones; Leyes; Presupuesto Asignado		Toma de decisiones en función de mantener y mejorar el servicio brindado.	Propuesta de mantenimiento o mejora	
<b>DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS</b>					
<b>DOCUMENTOS</b>		<b>RECURSOS</b>		<b>RIESGO</b>	

Reglamento interno del GAD Parroquial de Quiroga. -Reglamento COOTAD -Datos socioculturales de la parroquia	HUMANOS	Presidente-Vocales-Secretaria	Inconformidad de personas capacitadas -Caso omiso de indicaciones preestablecidas -Vandalismo en infraestructuras públicas
	TECNOLÓGICO	Computadora-internet-impresora	
	FINANCIERO	Presupuesto asignado	
	INFRAESTRUCTURA	Instalaciones propias del GAD Parroquial de Quiroga-Instituciones incluidas en la planificación	
<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>META</b>	
Porcentaje de aceptación del servicio brindado en proyectos culturales		Aumento en la capacitación semestral en un 25% en temas culturales a la población en especial a jóvenes.	
<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>	
Ronny Gómez	Paúl Guerra	Consejo Parroquial	


GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA				DOCUMENTO	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO	G.A.V.03	
	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	VERSIÓN	1	
	5/2/2023		HORA DE INICIO		
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión Económico productiva	TIPOLOGÍA	Agregados de valor		
OBJETIVO	Impulsar el desarrollo turístico, productivo con énfasis en la responsabilidad social y de negocios mediante el apoyo a emprendimientos que mejoren la vida de todas las personas de la parroquia.				
RESPONSABLE	Comisión del proceso Económico productiva				
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES POR REALIZAR	SALIDA	PROCESO/ USUARIO RECEPTOR
Comisión encargada del proceso; representantes de los distintos barrios y comunidades	Leyes de la institución, censos locales, limitación geográfica.	PLANIFICAR	Desarrollo de registros de actividades principales y de mayor impacto en la parroquia	Informe actualizado de actividades productivas	GAD Parroquial de Quiroga

GAD Parroquial de Quiroga; Comisión encargada del proceso	POA, Solicitudes de requerimientos; Proyectos y programas sin culminar.		Planificación de la gestión económico productiva, con jerarquización de proyectos y programas.	Cronograma de actividades a realizar	GAD Parroquial de Quiroga; Habitantes de la parroquia
	Alianzas con instituciones; Solicitudes de representantes; Infraestructura.		Planificar posibles iniciativas de producción que generen estabilidad económica local, mediante alianza con instituciones referentes al tema.	Proyectos de desarrollo económico productivo del sector	Habitantes de la parroquia
Ministerio de agricultura y ganadería; presidente; Comisión del proceso	Solicitudes; Convenios; Presupuesto; Planes de ejecución	<b>HACER</b>	Gestionar y ejecutar proyectos en conjunto con instituciones como el ministerio de agricultura y ganadería	Proyectos de ejecución con alianzas nacionales.	Habitantes de la parroquia; Parroquial de Quiroga
Comisión del proceso; Secretaria; Representantes de los barrios y comunidades	Registros de actividades principales; Presupuesto; Personas con conocimiento del tema		Fomento de producción agrícola de productos específicos de la zona.	Producción de productos andinos y ancestrales	Productores de la zona; Habitantes de la Parroquia

GAD Parroquial de Quiroga	Presupuesto; Mano de obra; Infraestructura; Convenios; Productores		Implementación y mantenimiento de centros específicos para el desarrollo agropecuario	Fortalecimiento de la economía local	
GAD Parroquial de Quiroga; Agricultores y ganaderos de la zona	Solicitud de capacitación; Temas a abordar; Materiales didácticos		Desarrollo de oratorios a productores sobre el correcto manejo de cuidado de animales y tierras en la localidad.	Campañas de aprendizaje de manejo agrícola y de producción	Habitantes de la parroquia; GAD Parroquial de Quiroga
	Infraestructura; Promoción local; agricultores; ganaderos		Desarrollo de ferias locales periódicas de venta de agricultores y ganaderos.	Desarrollo económico productivo local	
Presidente; Secretaria; comisión designada al proceso	Solicitudes de informes; reglamentos internos de la institución	<b>VERIFICAR</b>	Evaluación del progreso de programas y proyectos planificados mediante el plan operativo anual y demás descritos por el proceso de gestión económica productiva	Informes de Evaluación porcentual del progreso de apoyo a emprendedores de la parroquia	GAD Parroquial de Quiroga

	Encuestas; reglamentos; planificación inicial		Evaluación de campañas dictadas acerca del correcto manejo agrícola y ganadero	Informe porcentual de puesta en marcha de campañas realizadas	GAD Parroquial de Quiroga; productores locales
Presidente; secretaria; Comisión encargada del proceso	Informes de actividades; Pedidos; Solicitudes; Leyes internas	ACTUAR	Recepción de informes de las diferentes actividades económico productivas.	Organización de documentos	GAD Parroquial de Quiroga; Habitantes de la parroquia
			Análisis de datos y resultados obtenidos.	Resultado porcentual de actividades	
	Resoluciones; Leyes; Presupuesto Asignado		Toma de decisiones en función de mantener y mejorar el servicio brindado.	Propuesta de mantenimiento o mejora	
<b>DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS</b>					
<b>DOCUMENTOS</b>		<b>RECURSOS</b>		<b>RIESGO</b>	
Reglamento interno del GAD Parroquial de Quiroga. -Reglamento COOTAD -Datos económicos productivos de la parroquia		<b>HUMANOS</b>	Presidente-Vocales-Secretaria	Caso omiso de las enseñanzas brindadas -Apertura de mercados más grandes fuera de la localidad. -preferencia de otros lugares de comercio de las personas de la parroquia	
		<b>TECNOLÓGICO</b>	Computadora-internet-impresora		
		<b>FINANCIERO</b>	Presupuesto asignado		
		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Instalaciones propias del GAD Parroquial de Quiroga-Instituciones incluidas en la planificación		

INDICADORES		
INDICADOR	META	
Porcentaje de desarrollo económico productivo	Incrementar en un 35% la producción y comercialización agrícola parroquial	
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Ronny Gómez	Paúl Guerra	Consejo Parroquial

GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA				DOCUMENTO	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO	G.A.V.04	
	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	VERSIÓN	1	
	5/2/2023		HORA DE INICIO		
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de asentamientos humanos	TIPOLOGÍA	Agregados de valor		
OBJETIVO	Controlar el crecimiento poblacional de la parroquia, así como garantizar derechos a la seguridad, asentamientos humanos y control de riesgos que garantice una vida digna a los ciudadanos.				
RESPONSABLE	Comisión del proceso de gestión de asentamientos humanos				
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES POR REALIZAR	SALIDA	PROCESO/USUARIO RECEPTOR


GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA; Representantes de barrios y comunidades	Registros de asentamientos humanos	<b>PLANIFICAR</b>	Estudio de las limitaciones geográficas de la zona en conjunto con los lugares prioritarios de adecuación de necesidades básicas.	Estudio de lugares prioritarios de adecuación e implementación de servicios básicos	GAD Parroquial de Quiroga
GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA	Solicitud de representantes de barrios y comunidades; Informe de estado de asentamientos humanos		Planificación de obras prioritarias a realizar durante el año y periodo actual de administración.	Cronograma de actividades a desarrollar	GAD Parroquial de Quiroga; Habitantes solicitantes
GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA	Cronograma de actividades; Solicitudes; Leyes internas		Planificación del presupuesto a requerir para la ejecución de obras prioritarias	Viabilidad de ejecución de las obras	Comisión encargada del proceso
GAD Parroquial de Quiroga	Solicitudes de representantes; Mano de obra; presupuesto.	<b>HACER</b>	Mantenimiento de plantas de agua potable en especial de las comunidades de alta prioridad	Agua potable apta para el consumo	Comunidades prioritarias



Comisión encargada del proceso	Normativas nacionales e internas; priorización de normativas		Implementación de políticas de cuidado de espacios públicos que regulen y mantengan en buen estado la localidad.	Ordenanzas de cuidado de espacios públicos	Habitantes de la parroquia
GAD Parroquial de Quiroga; Entidades públicas que dotan de presupuesto	Presupuesto; mano de obra; aprobación de proyectos		Desarrollo de propuestas de apertura de nuevas vías que conecten a todas las localidades de la parroquia en conjunto con instituciones nacionales	Proyectos de implementación vial y conectividad	Habitantes de la parroquia
GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA; Representantes de barrios y comunidades			Construcción de alcantarillados en zonas de crecimiento poblacional y mantenimiento en las zonas principales de la parroquia	Alcantarillados adecuados en toda la parroquia	Barrios y comunidades de la parroquia
GAD Parroquial de Quiroga; Comisión encargada del proceso	Encuestas; Cronograma de desarrollo de actividades	<b>VERIFICAR</b>	Evaluación de progreso de obras aprobadas y puestas en marcha.	Informes de actividades	GAD Parroquial de Quiroga; habitantes de la parroquia

	Encuestas; Pruebas de mantenimiento; estudio de verificación		Verificación del estado de obras implementadas que permitan tener un mantenimiento a tiempo y adecuado.	Informes de obras implementadas para mantenimiento	GAD Parroquial de Quiroga
Comisión encargada del proceso	Pruebas físicas; cronograma de desarrollo de actividades		Constatación física de recursos y materiales para realizar las obras completamente con el presupuesto asignado.	Informes de verificación de recursos	GAD Parroquial de Quiroga; habitantes de la parroquia
Comisión encargada del proceso	Cronograma de actividades; informes de desarrollo de asentamientos humanos	<b>ACTUAR</b>	Manejo; organización y resumen del desarrollo de actividades planificadas y puestas en marcha en la parroquia sobre asentamientos humanos.	Informes de datos específicos del desarrollo de actividades	Presidente
GAD Parroquial de Quiroga	Informes técnicos de desarrollo de actividades		Toma de decisiones de mejora que impulsen; mantengan o eliminen ciertas actividades en beneficio de la ciudadanía y permitan seguir brindando un mejor servicio a la institución.	Rendición de cuentas; Propuestas de mejora	Habitantes de la parroquia
<b>DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS</b>					
<b>DOCUMENTOS</b>		<b>RECURSOS</b>		<b>RIESGO</b>	
Reglamento interno del GAD Parroquial de Quiroga. -Reglamento COOTAD		<b>HUMANOS</b>	Presidente-Vocales-Secretaria	Existencia de más comunidades prioritarias	
		<b>TECNOLÓGICO</b>	Computadora-internet-impresora		

-Datos de asentamientos humanos de la parroquia	FINANCIERO	Presupuesto asignado	-Presupuesto asignado deficiente -Desconocimiento y represión de comunidades con respecto a la mejora
	INFRAESTRUCTURA	Instalaciones propias del GAD Parroquial de Quiroga- Instituciones incluidas en la planificación	
<b>INDICADORES</b>			
<b>INDICADOR</b>		<b>META</b>	
Porcentaje de acceso a servicios básicos		Reducción de un 60% del déficit de familias sin acceso a servicios básicos	
<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>		<b>APROBADO POR</b>
Ronny Gómez	Paúl Guerra		Consejo Parroquial

GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA			DOCUMENTO	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>		<b>CÓDIGO</b>	G.A.V.05
	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>	<b>VERSIÓN</b>	1
	5/2/2023		<b>HORA DE INICIO</b>	
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Gestión de movilidad, energía y conectividad	<b>TIPOLOGÍA</b>	Agregados de valor	
<b>OBJETIVO</b>	Mejorar aspectos existenciales de los integrantes locales en lo referente a sistemas viales, energía y telecomunicaciones, en especial a las comunidades, promoviendo así la integración y desarrollo.			


RESPONSABLE		Comisión del proceso de gestión de movilidad, energía y conectividad			
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES POR REALIZAR	SALIDA	PROCESO/USUARIO RECEPTOR
Representantes de barrios y comunidades	Solicitudes de representantes de barrios y comunidades	PLANIFICAR	Jerarquización de solicitudes de mantenimiento y desarrollo de nuevas vías que conecten a los distintos puntos de la parroquia.	Registro de desarrollo y mantenimiento de vías	Presidente; comisión encargada del proceso
GAD Parroquial de Quiroga	POA; Programas normativos legales		Planificación de actividades a desarrollar a mediano y largo plazo estipulado en el periodo de administración	Cronograma de actividades a desarrollar	Comisión encargada del proceso; Instituciones financieras de proyectos
GAD Parroquial de Quiroga	Presupuesto asignado por instituciones superiores		Planificación del presupuesto para el desarrollo de actividades estipuladas, organizadas y jerarquizadas en el plan operativo anual.	Aprobación de obras	Habitantes de la parroquia

Comisión del proceso; presidente	Cronograma de actividades; Transporte público; Permisos y patentes	<b>HACER</b>	Desarrollar proyectos que permitan el acceso a transporte de los distintos barrios y comunidades para movilizar a los habitantes.	Proyectos de transporte en la localidad	Habitantes de la parroquia
GAD Parroquial de Quiroga	Agencia nacional de tránsito; Restricciones; vías alternas de desvío		Implementar mediante estudios, el acceso o restricción de vehículos de carga pesada a lugares de adoquinado.	Normativas de transporte interno	Transportistas
GAD Parroquial de Quiroga	Presupuesto; mano de obra; Estudios de factibilidad; POA; Instituciones superiores		Gestionar obras que permitan tener vías aptas dependiendo de la localidad (adoquinado, asfaltado; empedrado) para el transporte e interconexión entre barrios y comunidades.	Gestión de obras de vialidad	Habitantes de la parroquia
Comisión encargada del proceso	Aprobación de proyectos; presupuesto; materiales; permisos		Realizar mantenimientos a vías principales que conectan a los barrios y comunidades con los sectores urbanos.	Vías aptas para el transporte	Habitantes de la parroquia
			Gestionar alumbrados eléctricos principalmente para las comunidades, que permita dotar de visión a los autos y transeúntes en la noche, así como de energía eléctrica a los hogares.	Barrios y comunidades; con energía eléctrica	GAD parroquial de Quiroga; habitantes de la parroquia

Comisión encargada del proceso	Toma física de las obras; estudio de avance; Solicitud de informe	<b>VERIFICAR</b>	Evaluación de avance de obras establecidas en el cronograma de actividades.	Informe porcentual de avance de las obras	GAD Parroquial de Quiroga
Representantes de barrios y comunidades; comisión encargada del proceso	Encuestas; cronograma de actividades; normativas		Estudio de acceso de vialidad a todos los barrios y comunidades delimitados en la parroquia	Informe de vialidad de barrios y comunidades	Presidente
GAD Parroquial de Quiroga			Evaluación de conformidad de los habitantes de la parroquia en especial a las comunidades, con respecto a la movilidad y energía.	Informe porcentual de aceptación de obras	GAD Parroquial de Quiroga
Comisión encargada del proceso; presidente	Informes totales de las actividades realizadas	<b>ACTUAR</b>	Consolidación de datos de las actividades realizadas en beneficio de los habitantes de la parroquia.	Rendición de cuentas de actividades realizadas	GAD Parroquial de Quiroga; habitantes de la parroquia
GAD Parroquial de Quiroga	Observaciones previstas en el desarrollo de los proyectos		Mejoramiento, desarrollo y eliminación de actividades realizadas para mejorar el servicio brindado.	Propuestas de mejora del servicio	Habitantes de la parroquia

## DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS

DOCUMENTOS	RECURSOS		RIESGO
Reglamento interno del GAD Parroquial de Quiroga. -Reglamento COOTAD -Datos de movilidad y energía de la parroquia	HUMANOS	Presidente-Vocales-Secretaria	Presupuesto deficiente para la ejecución de obras -Malestar e inconformidad en los habitantes por priorización a ciertos sectores -Retraso en la entrega de obras
	TECNOLÓGICO	Computadora-internet-impresora	
	FINANCIERO	Presupuesto asignado	
	INFRAESTRUCTURA	Instalaciones propias del GAD Parroquial de Quiroga-Instituciones incluidas en la planificación	
INDICADORES			
INDICADOR		META	
Porcentaje de desarrollo de movilidad, energía y conectividad		Incorporación de 10km de vías que conecten los distintos puntos parroquiales	
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	
Ronny Gómez	Paúl Guerra	Consejo Parroquial	

GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA			DOCUMENTO	
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO	G.A.V.06
	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	VERSIÓN	1
	5/2/2023		HORA DE INICIO	

NOMBRE DEL PROCESO		Gestión de Participación Ciudadana	TIPOLOGÍA	Agregados de valor		
OBJETIVO		Desarrollar las actividades conforme a la normativa nacional y local, que permita dotar de un servicio de calidad con el presupuesto proporcionado.				
RESPONSABLE		Comisión del proceso de gestión de participación ciudadana				
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES POR REALIZAR	SALIDA	PROCESO/ USUARIO RECEPTOR	
Representantes de barrios y comunidades	Información convalidada de representantes	<b>PLANIFICAR</b>	Estudio de planes y proyectos de participación ciudadana descontinuados y por realizar	Informe de estado actual de proyectos totales	GAD Parroquial de Quiroga	
Representantes de barrios y comunidades; Comisión encargada del proceso	Solicitudes y necesidades de los habitantes de la parroquia		Planificación de planes y proyectos de participación ciudadana que permitan el fortalecimiento de la organización y la parroquia.	Listado de planes y proyectos	Presidente	
GAD Parroquial de Quiroga	POA; Presupuesto; Leyes y reglamentos		Planificación y jerarquización de los proyectos en base al presupuesto asignado.	Cronograma de actividades a realizar	Habitantes de la parroquia	



GAD Parroquial de Quiroga	Normativa interna de la institución	<b>HACER</b>	Mejorar la estructura de las políticas locales que permita el desarrollo sostenible.	Normativa mejorada	GAD Parroquial de Quiroga
GAD Parroquial de Quiroga	Cronograma de actividades; COOTAD		Definir políticas de desarrollo institucional para mejorar los servicios.	Nuevas políticas locales	Habitantes de la parroquia
Representantes de barrios y comunidades; Comisión encargada del proceso	Presupuesto; cronograma;		Fortalecer la ejecución presupuestaria de las actividades planificadas.	Presupuesto eficaz	
Comisión encargada del proceso	Cronograma de actividades; presupuesto		Elaborar informes correspondientes al progreso de actividades planificadas y estado del presupuesto asignado.	Informes de gestión de actividades	Presidente
	Cronograma; censos; constatación física	<b>VERIFICAR</b>	Evaluación de avance de proyectos a implementar.	Informe porcentual de actividades	Presidente; Representantes de barrios y comunidades
	Informes; cronograma; COOTAD		<b>ACTUAR</b>	Consolidación de datos de informes de actividades realizadas	Rendición de cuentas

GAD Parroquial de Quiroga	Observaciones positivas y negativas de la rendición de cuentas		Identificar los beneficios y contras de las actividades realizadas, que permitan mejorar el servicio	Propuestas de mejora de las actividades	
DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS					
DOCUMENTOS		RECURSOS		RIESGO	
Reglamento interno del GAD Parroquial de Quiroga. -Reglamento COOTAD -Datos de participación ciudadana de la parroquia		HUMANOS	Presidente-Vocales-Secretaria	Desacato de normativas implementadas. -Desconocimiento de normativas	
		TECNOLÓGICO	Computadora-internet-impresora		
		FINANCIERO	Presupuesto asignado		
		INFRAESTRUCTURA	Instalaciones propias del GAD Parroquial de Quiroga-Instituciones incluidas en la planificación		
INDICADORES					
INDICADOR			META		
Porcentaje del presupuesto ejecutado			Incorporación de políticas que rijan la ejecución de obras con la totalidad del presupuesto asignado		
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Ronny Gómez		Paúl Guerra		Consejo Parroquial	

GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA				DOCUMENTO	
		CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO	G.D.A.01
		FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	VERSIÓN	1
		5/2/2023		HORA DE INICIO	
NOMBRE DEL PROCESO		Gestión financiera contable y administrativa	TIPOLOGÍA	Agregados de valor	
OBJETIVO		Desarrollar las pautas necesarias para la correcta operatividad del proceso contable y administrativo que dote a la organización con un manejo eficiente de estas actividades.			
RESPONSABLE		Secretaria/tesorera			
PROCESO PROVEEDOR	ENTRADA	CICLO	ACTIVIDADES POR REALIZAR	SALIDA	PROCESO/ USUARIO RECEPTOR
GAD Parroquial de Quiroga	Solicitudes, actividades, en espera.	PLANIFICAR	Planificar cronogramas de actividades a realizar a en un determinado tiempo.	Cronograma de actividades	GAD Parroquial de Quiroga
Miembros de la organización	Solicitudes de necesidades; informes de actividades		Planificar las sesiones por lo menos con 48 horas de anticipación.	Agendas de reuniones	GAD Parroquial de Quiroga

Comisiones por cada proceso	Solicitudes; cronogramas; informes		Planificar la estructura de los presupuestos anuales.	Presupuesto aprobado	Comisiones por proceso
GAD Parroquial de Quiroga	Notificaciones; correos; Temas a abordar	<b>HACER</b>	Actuar en las sesiones o cualquier evento o reunión, pero sin voto.	Informes de actividades por sesión	Presidente
			Elaborar convocatorias a reuniones o cualquier otro evento.	Convocatorias a eventos	GAD Parroquial de Quiroga; Representantes de barrios y comunidades
Miembros de la organización	Informes; actas; notificaciones; resoluciones		Archivar de forma ordenada las actas de sesiones de la junta parroquial.	Archiveros organizados	GAD Parroquial de Quiroga
GAD Parroquial de Quiroga	Resoluciones; Cronograma de actividades		Difundir mediante medios locales o carteleras públicas la convocatoria a asambleas o eventos sociales con por lo menos 8 días de anticipación.	Afiches publicitarios y de convocatorias	Habitantes de la parroquia
Habitantes de la parroquia; GAD Parroquial de Quiroga	Solicitudes; resoluciones; documentos		Despachar oportunamente documentación sumillada previa autorización del presidente.	Documentación despachada	

Comisiones del GAD Parroquial de Quiroga	Informes de actividades; presupuesto asignado; constatación; encuestas		Remitir informes periódicos de estados financieros de la organización y progreso de actividades de cada proceso.	Informe de rendición de cuentas	Presidente
Miembros de la organización	Registro de trabajo; presupuesto de pagos		Elaborar el rol de pagos de cada miembro del GAD Parroquial de Quiroga.	Informe de rol de pagos	
	Inventarios; presupuesto; cronograma de actividades		Evaluar y liquidar el presupuesto del gobierno parroquial.	Informe de liquidación del presupuesto	GAD Parroquial de Quiroga; Habitantes de la parroquia
Secretaria/Tesorera	Listado de bienes muebles; constatación física	<b>VERIFICAR</b>	Verificar y ser el responsable de todos los bienes muebles del gobierno parroquial.	Inventario de bienes muebles.	Presidente
	Cronograma de actividades financieras; Informes		Verificar los estados financieros y operativos de la organización.		GAD Parroquial de Quiroga

Secretaria/Tesorera	Informes parciales de cada actividad; leyes y reglamentos; cronograma	<b>ACTUAR</b>	Consolidación de datos mediante información percibida del presupuesto asignado y desarrollo de actividades.	Informe de rendición de cuentas	Habitantes de la parroquia
	Observaciones del informe final		Análisis de actividades que permitan el mejoramiento y eliminación de ciertas actividades para mejorar el servicio.	Propuesta de mejora del servicio	
<b>DESCRIPCIÓN DE REQUISITOS</b>					
<b>DOCUMENTOS</b>		<b>RECURSOS</b>		<b>RIESGO</b>	
Reglamento interno del GAD Parroquial de Quiroga. -Reglamento COOTAD -Informes presupuestarios -Rol de pagos -POA		<b>HUMANOS</b>	Presidente-Vocales-Secretaria/tesorera	Descuadre en los inventarios -Pasar por alto el tiempo de planificación de reuniones -Error en el presupuesto asignado	
		<b>TECNOLÓGICO</b>	Computadora-internet-impresora		
		<b>FINANCIERO</b>	Presupuesto asignado		
		<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Instalaciones propias del GAD Parroquial de Quiroga-Instituciones incluidas en la planificación		
<b>INDICADORES</b>					
<b>INDICADOR</b>			<b>META</b>		
Porcentaje de ejecución de actividades			Satisfacción del 90% de solicitudes atendidas		
<b>ELABORADO POR</b>		<b>REVISADO POR</b>		<b>APROBADO POR</b>	
Ronny Gómez		Paúl Guerra		Consejo Parroquial	

# **ANEXO 5-6**


**INDICADORES DE LOS**

**PROCESOS DE LA**

**ORGANIZACIÓN**

## Anexo 5


## Ficha plantilla de indicadores


		GAD PARROQUIAL DE "QUIROGA"		
		FICHA INDICADOR		
		NOMBRE DEL PROCESO		
CÓDIGO	EDICIÓN	ELABORADO POR	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN
OBJETIVO				
INDICADOR				
FÓRMULA DE CÁLCULO				
DÓNDE		NUMERADOR		
		DENOMINADOR		
FUENTE	FRECUENCIA	LUGAR	PERIODO	
RANGOS PORCENTUALES DE AVANCE				
De 70% a 100%		AVANCE ÓPTIMO		X
De 50% a 69%		AVANCE NEUTRAL		X
De 0% a 49%		AVANCE DEFICIENTE		X
OBSERVACIONES				
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN			APROBADO POR	





## Anexo 6


## Fichas de indicadores de los procesos del GADPRQ

		GAD PARROQUIAL DE "QUIROGA"		
		FICHA INDICADOR		
		NOMBRE DEL PROCESO	Direccionamiento estratégico	
CÓDIGO	EDICIÓN	ELABORADO POR	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN
I.G.G.01	1	Ronny Gómez	1 de febrero del 2023	
<b>OBJETIVO</b>				
Evaluar el desempeño del proceso de direccionamiento estratégico que permita tomar decisiones al momento de mejorar sus actividades planteadas.				
<b>INDICADOR</b>		Porcentaje direccionamiento estratégico cumplido		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>		$\% \text{ DEC} = (\#AC / \#AP) * 100$		
<b>DÓNDE</b>		<b>NUMERADOR</b>		
		#AC: número de actividades cumplidas		
		<b>DENOMINADOR</b>		
		#AP: número de actividades planificadas		
FUENTE	FRECUENCIA	LUGAR	PERIODO	
GADPRQ	Semestral	Instalaciones GADPRQ	2019-2023	
<b>RANGOS PORCENTUALES DE AVANCE</b>				
De 70% a 100%		<b>AVANCE ÓPTIMO</b>		X
De 50% a 69%		<b>AVANCE NEUTRAL</b>		X
De 0% a 49%		<b>AVANCE DEFICIENTE</b>		X
<b>OBSERVACIONES</b>				
<b>RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN</b>			<b>APROBADO POR</b>	
Paúl Guerra			Consejo Parroquial	


		GAD PARROQUIAL DE "QUIROGA"		
		FICHA INDICADOR		
		NOMBRE DEL PROCESO		Direccionamiento Operativo
CÓDIGO	EDICIÓN	ELABORADO POR	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN
I.G.G.02	1	Ronny Gómez	1 de febrero del 2023	
OBJETIVO				
Evaluar los lineamientos establecidos para el proceso de direccionamiento operativo que permita establecer parámetros funcionales de mejora.				
INDICADOR		Porcentaje direccionamiento operativo cumplido		
FÓRMULA DE CÁLCULO		$\% \text{ DOC} = (\# \text{ AC} / \# \text{ AP}) * 100$		
DÓNDE		NUMERADOR		
		#AC: Número de actividades cumplidas		
		DENOMINADOR		
		#AP: Número de actividades planificadas		
FUENTE	FRECUENCIA	LUGAR	PERIODO	
GADPRQ	Semestral	Instalaciones GADPRQ	2019-2023	
RANGOS PORCENTUALES DE AVANCE				
De 70% a 100%		AVANCE ÓPTIMO		X
De 50% a 69%		AVANCE NEUTRAL		X
De 0% a 49%		AVANCE DEFICIENTE		X
OBSERVACIONES				
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN			APROBADO POR	
Paúl Guerra			Consejo Parroquial	


		GAD PARROQUIAL DE "QUIROGA"		
		FICHA INDICADOR		
		NOMBRE DEL PROCESO	Gestión Biofísica	
CÓDIGO	EDICIÓN	ELABORADO POR	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN
I.G.A.V.01	1	Ronny Gómez	1 de febrero del 2023	
OBJETIVO				
Evaluar la cantidad de áreas que se han restaurado en un lapso de seis meses dentro de la parroquia mediante el proceso de gestión biofísica y Riesgos.				
INDICADOR		Porcentaje de áreas restauradas		
FÓRMULA DE CÁLCULO		$\% AR = (\#ARPP/TAPP)*100$		
DÓNDE		NUMERADOR		
		#ARPP: Áreas restauradas para la protección de cuencas hídricas de la parroquia		
		DENOMINADOR		
		#TAPP: Total de áreas de protección de cuencas hídricas de la parroquia		
FUENTE	FRECUENCIA	LUGAR	PERIODO	
GADPRQ	Semestral	Instalaciones GADPRQ	2019-2023	
RANGOS PORCENTUALES DE AVANCE				
De 70% a 100%		AVANCE ÓPTIMO		X
De 50% a 69%		AVANCE NEUTRAL		X
De 0% a 49%		AVANCE DEFICIENTE		X
OBSERVACIONES				
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN			APROBADO POR	
Paúl Guerra			Consejo Parroquial	

		GAD PARROQUIAL DE "QUIROGA"		
		FICHA INDICADOR		
		NOMBRE DEL PROCESO	Gestión Socio cultural	
CÓDIGO	EDICIÓN	ELABORADO POR	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN
I.G.A.V.02	1	Ronny Gómez	1 de febrero del 2023	
OBJETIVO				
Medir la atención brindada mediante el proceso de la gestión socio cultural que permita mejorar el servicio a los habitantes de la parroquia.				
INDICADOR		Porcentaje de aceptación del servicio brindado en temas culturales		
FÓRMULA DE CÁLCULO		$\% \text{ ASB} = (\# \text{PCSB} / \# \text{PA}) * 100$		
DÓNDE		NUMERADOR		
		#PCSB: Número de personas conformes con el servicio, programas o proyectos realizados.		
		DENOMINADOR		
		#PA: Cantidad de personas atendidas en los distintos programas o proyectos.		
FUENTE	FRECUENCIA	LUGAR	PERIODO	
GADPRQ	Semestral	Instalaciones GADPRQ	2019-2023	
RANGOS PORCENTUALES DE AVANCE				
De 70% a 100%		AVANCE ÓPTIMO		X
De 50% a 69%		AVANCE NEUTRAL		X
De 0% a 49%		AVANCE DEFICIENTE		X
OBSERVACIONES				
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN			APROBADO POR	
Paúl Guerra			Consejo Parroquial	


		GAD PARROQUIAL DE "QUIROGA"		
		FICHA INDICADOR		
		NOMBRE DEL PROCESO	Gestión Económico productiva	
CÓDIGO	EDICIÓN	ELABORADO POR	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN
I.G.A.V.03	1	Ronny Gómez	1 de febrero del 2023	
<b>OBJETIVO</b>				
Evaluar el desarrollo de la gestión económico productiva que permita evidenciar el porcentaje de cumplimiento de lo planificado y tomar decisiones de mejora.				
INDICADOR		Porcentaje de Desarrollo económico productiva		
FÓRMULA DE CÁLCULO		$\% \text{ DEP} = (\#CFEP / \#TCFP) * 100$		
DÓNDE		NUMERADOR		
		#CFEP: Centros de fomento de desarrollo económico productiva implementados en la parroquia		
		DENOMINADOR		
		#TCFP: Total de centros de fomento de desarrollo económico productiva planificados para la parroquia.		
FUENTE	FRECUENCIA	LUGAR	PERIODO	
GADPRQ	Semestral	Instalaciones GADPRQ	2019-2023	
<b>RANGOS PORCENTUALES DE AVANCE</b>				
De 70% a 100%		AVANCE ÓPTIMO		X
De 50% a 69%		AVANCE NEUTRAL		X
De 0% a 49%		AVANCE DEFICIENTE		X
OBSERVACIONES				
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN			APROBADO POR	
Paúl Guerra			Consejo Parroquial	

		GAD PARROQUIAL DE "QUIROGA"		
		FICHA INDICADOR		
		NOMBRE DEL PROCESO		Gestión Asentamientos humanos
CÓDIGO	EDICIÓN	ELABORADO POR	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN
I.G.A.V.04	1	Ronny Gómez	1 de febrero del 2023	
<b>OBJETIVO</b>				
Evaluar el proceso de la gestión de asentamientos humanos que permita mejorar el considerablemente los índices de habitantes con acceso a servicios básicos.				
INDICADOR		Porcentaje de acceso a servicios básicos		
FÓRMULA DE CÁLCULO		$\% \text{ASBH} = (\# \text{VASB} / \# \text{TVP}) * 100$		
DÓNDE		NUMERADOR		
		#VASB: Número de viviendas con acceso a servicios básicos (alcantarillado, agua potable, etc.)		
		DENOMINADOR		
		#TVP: Total de viviendas registradas en la parroquia		
FUENTE	FRECUENCIA	LUGAR	PERIODO	
GADPRQ	Semestral	Instalaciones GADPRQ	2019-2023	
<b>RANGOS PORCENTUALES DE AVANCE</b>				
De 70% a 100%		AVANCE ÓPTIMO		X
De 50% a 69%		AVANCE NEUTRAL		X
De 0% a 49%		AVANCE DEFICIENTE		X
OBSERVACIONES				
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN			APROBADO POR	
Paúl Guerra			Consejo Parroquial	

		GAD PARROQUIAL DE "QUIROGA"		
		FICHA INDICADOR		
		NOMBRE DEL PROCESO		Gestión Movilidad, energía y conectividad
CÓDIGO	EDICIÓN	ELABORADO POR	FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN
I.G.A.V.05	1	Ronny Gómez	1 de febrero del 2023	
<b>OBJETIVO</b>				
<p>Evaluar el proceso de gestión de movilidad, energía y conectividad que permita tomar decisiones de mejora en lo que respecta a vías de acceso, e intercomunicación entre los distintos sectores de la parroquia.</p>				
INDICADOR		Porcentaje de desarrollo de movilidad, energía y conectividad		
FÓRMULA DE CÁLCULO		$\% DMEC = (\#VAEEI / \#TVAEEP) * 100$		
DÓNDE		NUMERADOR		
		#VAEEI: Vías con acceso y energía eléctrica implementadas		
		DENOMINADOR		
		#TVAEE: Total de Vías con acceso y energía eléctrica planificadas		
FUENTE	FRECUENCIA	LUGAR	PERIODO	
GADPRQ	Semestral	Instalaciones GADPRQ	2019-2023	
<b>RANGOS PORCENTUALES DE AVANCE</b>				
De 70% a 100%		AVANCE ÓPTIMO		X
De 50% a 69%		AVANCE NEUTRAL		X
De 0% a 49%		AVANCE DEFICIENTE		X
OBSERVACIONES				
RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN			APROBADO POR	
Paúl Guerra			Consejo Parroquial	

		<b>GAD PARROQUIAL DE "QUIROGA"</b>		
		<b>FICHA INDICADOR</b>		
		<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		Gestión Participación ciudadana
<b>CÓDIGO</b>	<b>EDICIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
I.G.A.V.06	1	Ronny Gómez	1 de febrero del 2023	
<b>OBJETIVO</b>				
Medir el proceso de participación ciudadana mediante el cálculo porcentual del presupuesto utilizado para la ejecución de obras que beneficien a los ciudadanos de la parroquia.				
<b>INDICADOR</b>		Porcentaje del presupuesto ejecutado		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>		$\%PEO = (PCEO/PAPEO) * 100$		
<b>DÓNDE</b>		<b>NUMERADOR</b>		
		PCEO: Presupuesto consumido en la ejecución de obras en beneficio de la parroquia.		
		<b>DENOMINADOR</b>		
		PAPEO: Presupuesto asignado y planificado para la ejecución de obras		
<b>FUENTE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>LUGAR</b>	<b>PERIODO</b>	
GADPRQ	Anual	Instalaciones GADPRQ	2019-2023	
<b>RANGOS PORCENTUALES DE AVANCE</b>				
De 70% a 100%		<b>AVANCE ÓPTIMO</b>		X
De 50% a 69%		<b>AVANCE NEUTRAL</b>		X
De 0% a 49%		<b>AVANCE DEFICIENTE</b>		X
<b>OBSERVACIONES</b>				
<b>RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN</b>			<b>APROBADO POR</b>	
Paúl Guerra			Consejo Parroquial	



		<b>GAD PARROQUIAL DE "QUIROGA"</b>		
		<b>FICHA INDICADOR</b>		
		<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>		Gestión financiera, contable administrativa
<b>CÓDIGO</b>	<b>EDICIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
I.G.D.A.01	1	Ronny Gómez	1 de febrero del 2023	
<b>OBJETIVO</b>				
Establecer porcentajes de evaluación del manejo financiera, contable en la administración que permita obtener datos porcentuales para proponer acciones en de restablecimiento de mejorar el servicio.				
<b>INDICADOR</b>		Porcentaje de ejecución de actividades		
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>		$\% EA = (\#ACD/TAD) * 100$		
<b>DÓNDE</b>		<b>NUMERADOR</b>		
		ACD: Número de actividades completamente despachadas		
		<b>DENOMINADOR</b>		
		TAD: Número total de actividades designadas		
<b>FUENTE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>LUGAR</b>	<b>PERIODO</b>	
GADPRQ	Trimestral	Instalaciones GADPRQ	2019-2023	
<b>RANGOS PORCENTUALES DE AVANCE</b>				
De 70% a 100%		<b>AVANCE ÓPTIMO</b>		X
De 50% a 69%		<b>AVANCE NEUTRAL</b>		X
De 0% a 49%		<b>AVANCE DEFICIENTE</b>		X
<b>OBSERVACIONES</b>				
<b>RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN</b>			<b>APROBADO POR</b>	
Paúl Guerra			Consejo Parroquial	

# **ANEXO 7**

## **Manual de Procedimientos**

**Anexo 7***Manual de procedimientos del GADPRQ.*

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>	<b>FECHA</b>
Ronny Gómez	Paúl Guerra	Consejo parroquial	17/02/2023



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL GOBIERNO  
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE  
“QUIROGA”

REFERENCIA: 01

QUIROGA-ECUADOR

2023

## HISTORIAL DE ACTUALIZACIÓN

REFERENCIA	OBSERVACIÓN	FECHA DE CAMBIO	PROCESO INMERSO EN EL CAMBIO
01	XX	XX	XX

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	FECHA
Ronny Gómez	Paúl Guerra	Consejo parroquial	17/02/2023

## CONTENIDO

OBJETIVO .....	160
ALCANCE DEL MANUAL .....	160
PARTICIPANTES INVOLUCRADO.....	160
GLOSARIO .....	160
DESARROLLO.....	162
1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	163
2. DIRECCIONAMIENTO OPERATIVO .....	167
3. GESTIÓN BIOFÍSICA Y RIESGOS .....	171
4. GESTIÓN SOCIO-CULTURAL .....	175
5. GESTIÓN ECONÓMICO-PRODUCTIVA.....	179
6. GESTIÓN ASENTAMIENTOS HUMANOS .....	184
7. GESTIÓN DE MOVILIDAD, ENERGÍA Y CONECTIVIDAD .....	189
8. GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	194
9. GESTIÓN FINANCIERA CONTABLE Y ADMINISTRATIVA .....	198

## OBJETIVO

Establecer un documento referente a los procedimientos que se debe realizar dentro del GAD Parroquial Rural de Quiroga que permita una ejecución eficiente de los procesos realizados.

## ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual está elaborado para todos los procesos pertenecientes a los tres macroprocesos que son, estratégicos, principales y de apoyo descritos anteriormente

## PARTICIPANTES INVOLUCRADO

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Quiroga.

## GLOSARIO

TÉRMINO	CONCEPTO
Macroproceso	Conjunto de procesos en base a un enfoque en una organización.
Proceso	Conjunto de actividades que se operan de manera cronológica y ordenada para llegar a un objetivo o salida mediante la transformación de entradas.
Procedimiento	Forma específica de llevar a cabo una actividad o proceso.
ABREVIATURA	DEFINICIÓN
GADPRQ	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Quiroga.
COOTAD	Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización

GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
<b>CODIGO MACROPROCESOS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
G.G	GESTIÓN GOBERNANTES
G.AV	GESTIÓN AGREGADOS DE VALOR
G.D.A	GESTIÓN DE APOYO
<b>CODIGO PROCEDIMIENTOS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
PR.G.G.01	Direccionamiento estratégico
PR.G.G.02	Direccionamiento operativo
PR.G.A.V.01	Gestión biofísica y Riesgos
PR.G.A.V.02	Gestión Socio-cultural
PR.G.A.V.03	Gestión Económico-productiva
PR.G.A.V.04	Gestión de asentamientos humanos
PR.G.A.V.05	Gestión de movilidad, energía y conectividad
PR.G.A.V.06	Gestión de participación ciudadana
PR.G.D.A.01	Gestión financiera contable y administrativa

## DESARROLLO

El manual cuenta con 3 macroprocesos que son específicos de gobernantes, agregados de valor y de apoyo, cabe recalcar que cada uno tiene procesos que en total suman 9 y los procedimientos se hará por cada uno de ellos. Estos se los puede observar en el siguiente cuadro.

MACROPROCESO	PROCESO PERTENECIENTE
GOBERNANTES	Direccionamiento estratégico
	Direccionamiento Operativo
AGREGADOS DE VALOR	Gestión biofísica y Riesgos
	Gestión Sociocultural
	Gestión económico productiva
	Gestión de asentamientos humanos
	Gestión de movilidad, energía y conectividad
	Gestión de participación ciudadana
DE APOYO	Gestión financiera contable y administrativa





**MACROPROCESO**

**Gobernantes**

**PROCESO**

**Direccionamiento Estratégico**



## GAD Parroquial Rural de "Quiroga"

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Código: PR.G.G.01

Versión: 01

Página: 1

### CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	165
2.	ALCANCE .....	165
3.	PARTICIPANTES .....	165
4.	REGLAMENTOS Y LEYES .....	165
5.	CONCEPTOS .....	165
6.	PROCEDIMIENTO .....	166
7.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	166

## 1. OBJETIVO

Desarrollar los procedimientos necesarios que permita impulsar las actividades de la organización mediante los lineamientos establecidos a manera local y nacional, manejando parámetros organizacionales, de planificación y control de procesos.

## 2. ALCANCE

El procedimiento está directamente limitado al proceso de direccionamiento estratégico, asumiendo lo representado mediante instrumentos legales como actividades descritas en su correcto funcionamiento.

## 3. PARTICIPANTES

- Presidente de la organización
- Secretaria

## 4. REGLAMENTOS Y LEYES

- COOTAD
- Reglamentación interna

## 5. CONCEPTOS

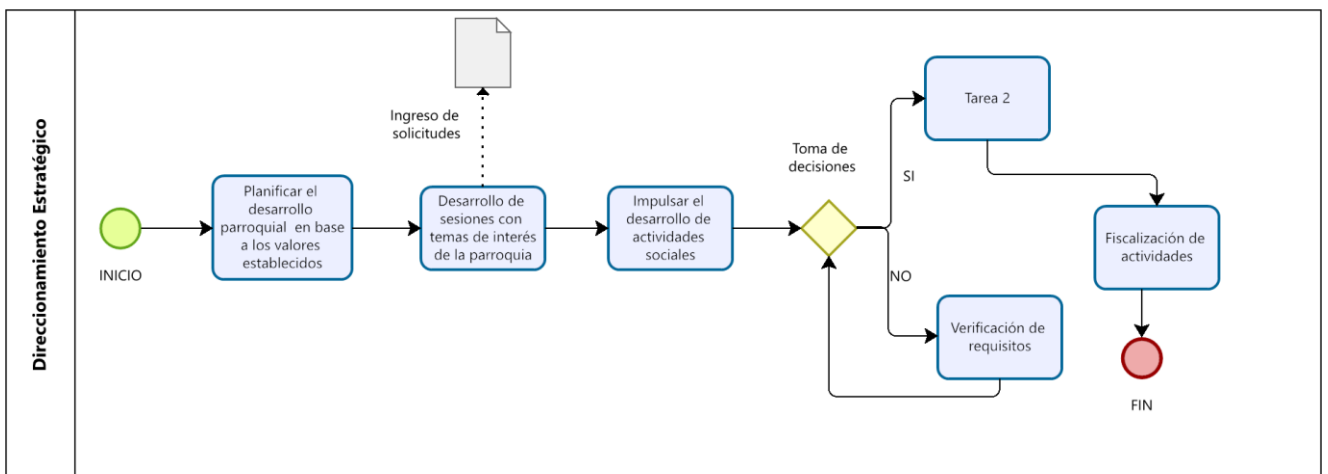
- Fiscalización: Verificación de las actividades normadas que se presentan a una organización ya sea pública o privada.
- Convenios: Acuerdos mutuos entre dos o más organizaciones para llegar a un bien común.

- Plan: Pautas direccionadas a un objetivo que fue establecido mediante una reunión o individualmente.

**6. PROCEDIMIENTO**

Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Planificar el desarrollo parroquial, ordenamiento territorial en base a valores como la interculturalidad, pluralidad y diversidad, con infraestructura adecuada así también como recursos necesarios.	Vocales
2	Desarrollar sesiones periódicas en las que se manejen temas de interés público en conjunto con los moradores.	Presidente
3	Impulsar el desarrollo en ámbitos como deporte, seguridad, cultura, estudios, etc.	Vocales
4	Toma de decisiones	
5	Dirección en sesiones, comisiones y delegaciones en lo relacionado a la actuación en función de propuestas.	Presidente-Secretaria
6	Aprobación de proyectos.	
7	Fiscalización de actividades a los integrantes principales del GAD Parroquial de Quiroga.	Presidente

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**





**MACROPROCESO**

**Gobernantes**

**PROCESO**

**Direccionamiento Operativo**



## GAD Parroquial Rural de "Quiroga"

### DIRECCIONAMIENTO OPERATIVO

Código: PR.G.G.02

Versión: 01

Página: 2

### CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	169
2.	ALCANCE .....	169
3.	PARTICIPANTES .....	169
4.	REGLAMENTOS Y LEYES .....	169
5.	CONCEPTOS .....	169
6.	PROCEDIMIENTO .....	170
7.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	170

## 1. OBJETIVO

Dirigir a la parroquia hacia el desarrollo integral de todos sus ámbitos prescritos como gobierno autónomo descentralizado que permita tener niveles considerables de aceptación de los habitantes.

## 2. ALCANCE

El procedimiento está directamente limitado al proceso de direccionamiento operativo, asumiendo lo representado mediante instrumentos legales como actividades descritas en su correcto funcionamiento.

## 3. PARTICIPANTES

- Presidente
- Secretaria
- Tesorera
- Vocales

## 4. REGLAMENTOS Y LEYES

- COOTAD
- Reglamento interno de la organización

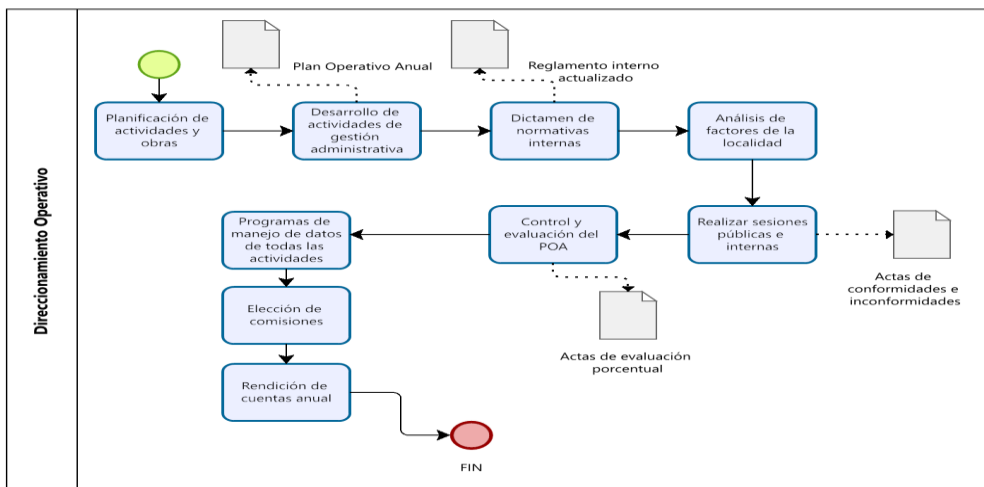
## 5. CONCEPTOS

- POA: Plan operativo Anual
- Desempeño: Calidad de un instrumento o individuo a realizar una actividad.

**6. PROCEDIMIENTO**

Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Planificación de actividades y obras orientadas a las necesidades de la población solicitante y además de acuerdo con el presupuesto asignado.	Consejo de planificación
2	Desarrollar el cronograma de actividades de gestión administrativa a realizar durante cada año.	Presidente
3	Dictaminar acciones correspondientes en caso de conflicto y demás temas internos.	Consejo parroquial
4	Analizar las necesidades personales y plurales de servicios que brinda la ciudadanía.	Presidente-Secretaria
5	Controlar y evaluar las actividades en el plan operativo anual.	Presidente
6	Realizar una sesión pública anual en donde se enmarque cada uno de los puntos realizados y se detalle todo los instrumentos y recursos utilizados.	Presidente
7	Desarrollar programas de manejo de datos resumidos y evaluación del desempeño tanto del personal como de actividades planificadas.	Secretaria
8	Desarrollar elección de comisiones	Presidente
9	Emitir actas de sesiones	Secretaria

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**





**CONTENIDO**

1.	OBJETIVO .....	172
2.	ALCANCE .....	172
3.	PARTICIPANTES .....	172
4.	REGLAMENTOS Y LEYES .....	172
5.	CONCEPTOS .....	172
6.	PROCEDIMIENTOS .....	173
7.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	174

## 1. OBJETIVO

Desarrollar los procedimientos parametrizados que permita el correcto funcionamiento de la gestión biofísica y riesgos que promueva la conservación y uso apropiado de los recursos naturales permitiendo la convivencia sana de las generaciones desarrolladas en una línea de tiempo en especial los del grupo prioritario.

## 2. ALCANCE

El alcance de los procedimientos detallados a continuación está específicamente anclado al proceso de gestión biofísica y riesgos de la organización enmarcados en sus leyes y documentos.

## 3. PARTICIPANTES

- Comisión del proceso de gestión biofísica y Riesgos
- Presidente

## 4. REGLAMENTOS Y LEYES

- COOTAD
- CONAGOPARE
- Guía para la planificación y actualización de planes de desarrollo
- Reglamentos internos de la organización.

## 5. CONCEPTOS

- CONAGOPARE

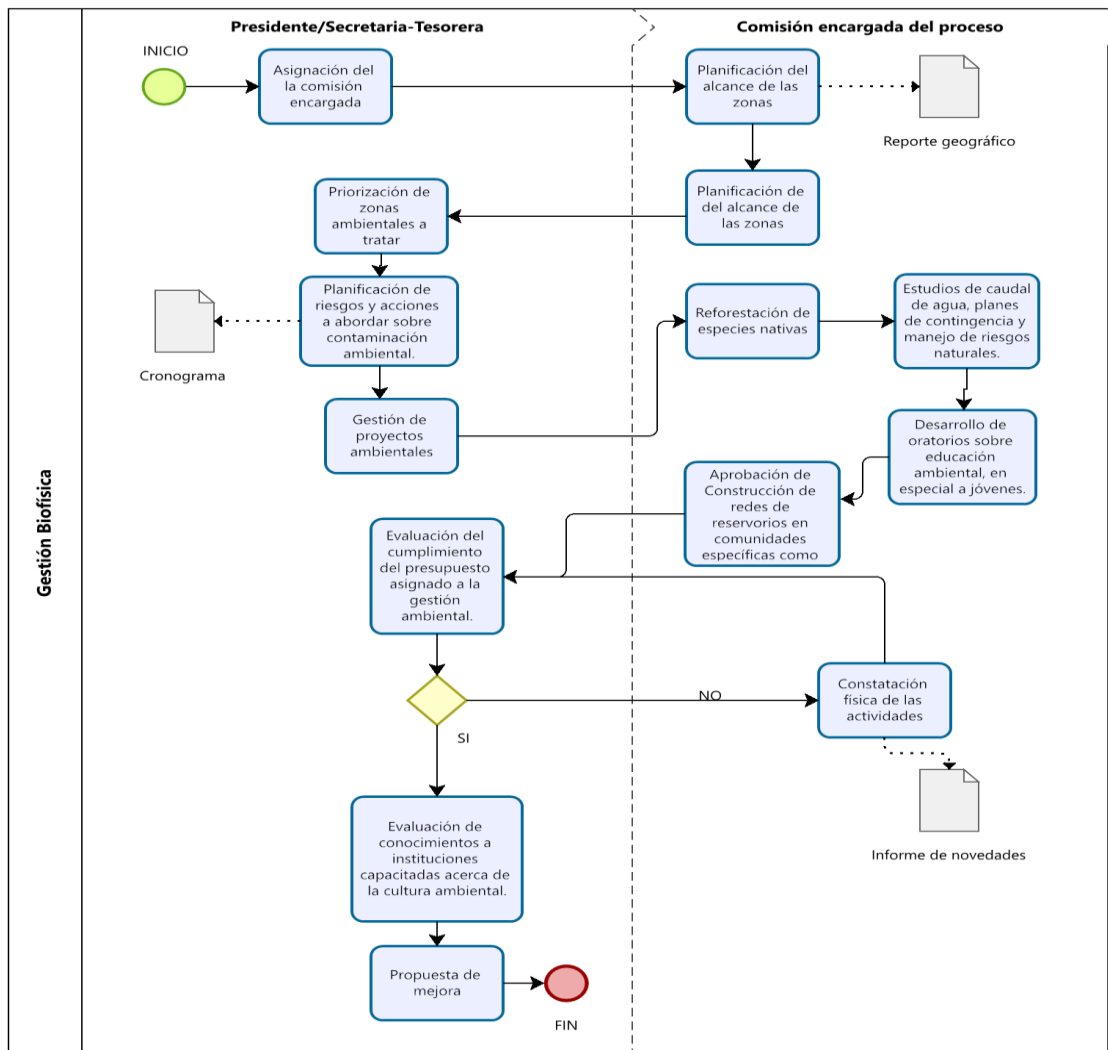
- POA: Plan operativo anual
- Plan de trabajo: Direccionamiento físico el cual ha sido aprobado por un individuo para el alcance de un objetivo.

## 6. PROCEDIMIENTOS

Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Asignación de la comisión	Presidente
2	Planificación del alcance de las zonas involucradas en la protección de recursos	Comisión encargada del proceso de Gestión Biofísica
3	Priorización de zonas a restaurar de cuencas hidrográficas	Presidente
4	Planificación de riesgos y acciones a abordar sobre contaminación ambiental.	Comisión encargada del proceso de Gestión Biofísica
5	Reforestación de especies nativas	Comisión encargada del proceso de Gestión Biofísica
6	Gestión de proyectos ambientales	Presidente
7	Estudios de caudal de agua, planes de contingencia y manejo de riesgos naturales.	Comisión encargada del proceso de Gestión Biofísica
8	Aprobación de Construcción de redes de reservorios en comunidades específicas como Cuicocha.	Presidente
9	Desarrollo de oratorios sobre educación ambiental, en especial a jóvenes.	Comisión encargada del proceso de Gestión Biofísica
10	Evaluación del cumplimiento del presupuesto asignado a la gestión ambiental.	Secretaria

11	Constatación física del progreso de la remediación ambiental en sectores demarcados en la planificación.	Comisión encargada del proceso de Gestión Biofísica
12	Evaluación de conocimientos a instituciones capacitadas acerca de la cultura ambiental.	Comisión encargada del proceso de Gestión Biofísica
13	Recepción de informes de las diferentes actividades; Análisis de datos y resultados obtenidos.; toma de decisiones en función de mantener y mejorar el servicio brindado	Presidente

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**





## GAD Parroquial Rural de "Quiroga"

### 4. GESTIÓN SOCIO-CULTURAL

Código: PR.G.A.V.02

Versión: 01

Página: 1

#### CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	176
2.	ALCANCE .....	176
3.	PARTICIPANTES .....	176
4.	REGLAMENTOS Y LEYES .....	176
5.	CONCEPTOS .....	176
6.	PROCEDIMIENTOS .....	177
7.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	178

## 1. OBJETIVO

Desarrollar los lineamientos específicos del proceso de la gestión socio cultural que permita un correcto flujo de lo que se está realizando y así también promover la convivencia armónica intercultural y acceso a derechos mediante la consolidación de las potencialidades de los individuos de la parroquia.

## 2. ALCANCE

El alcance de este apartado es exclusivo para el proceso de la gestión socio cultural, sus límites están inmersos dentro de las políticas, reglamentos y todos los recursos pertenecientes a dicha actividad.

## 3. PARTICIPANTES

- Comisión del proceso de gestión Socio cultural
- Presidente
- Secretaria/tesorera

## 4. REGLAMENTOS Y LEYES

- COOTAD
- CONAGOPARE
- Guía para la planificación y actualización de planes de desarrollo parametrización territorial.
- Reglamentos internos de la organización.
- Leyes culturales

## 5. CONCEPTOS

- Cultura: Conjunto de ideologías, creencias, costumbres de actividades y forma de convivir en una sociedad.

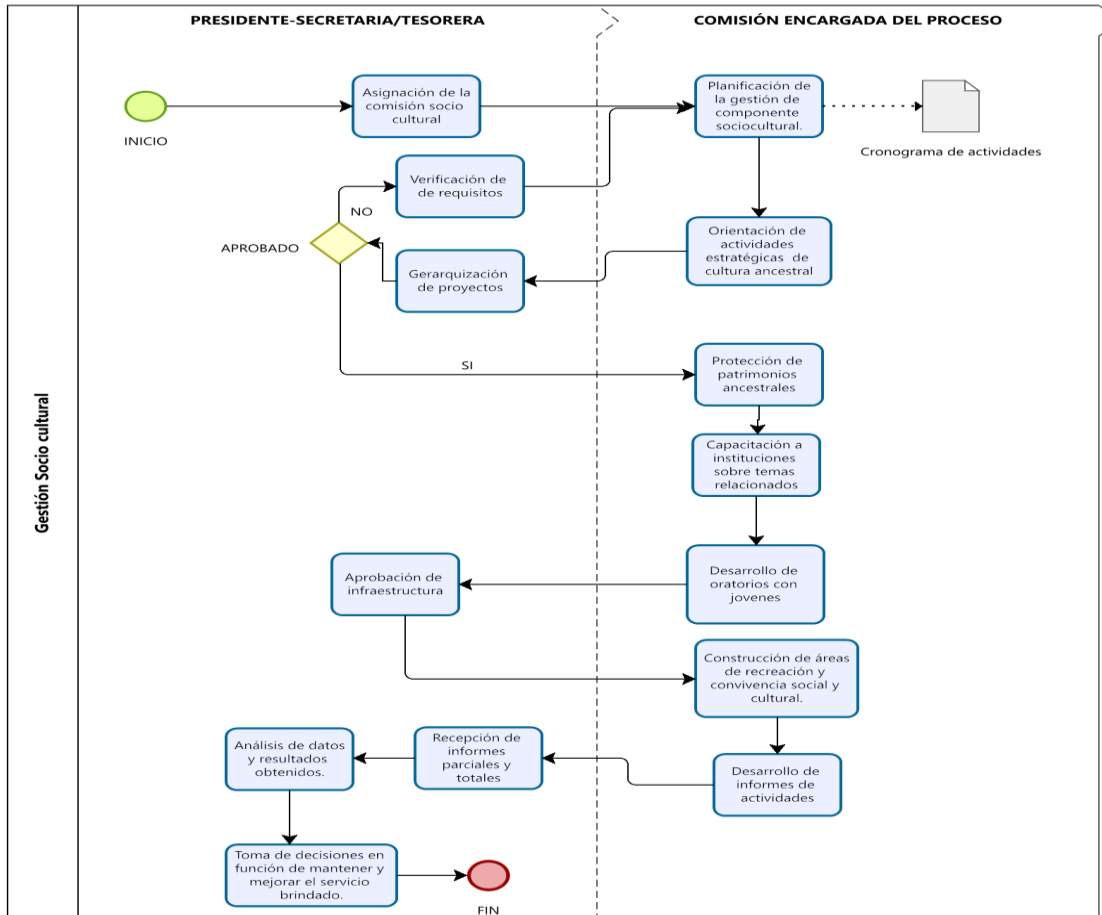
- **Mantenimiento:** Actividad previa a la terminación de un instrumento o área.
- **Patrimonio:** Bien común o local que se caracteriza por tener algún tiempo activo, o que fue transmitido de una generación a otra, esto haciendo referencia a algo tangible o intangible.

**6. PROCEDIMIENTOS**

Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Asignación de la comisión socio cultural	Presidente
2	Planificación de la gestión de componente sociocultural.	Comisión encargada del proceso de Gestión Socio Cultural
3	Orientación de actividades estratégicas que su objetivo sea mantener y mejorar la cultura ancestral.	Comisión encargada del proceso de Gestión Socio Cultural
4	Aprobación de proyectos	Presidente
5	Protección de patrimonios ancestrales	Comisión encargada del proceso de Gestión Socio Cultural
6	Capacitaciones familiares en las instituciones acerca de violencia; valores y temas que permitan tener una sociedad con convivencia armónica.	Comisión encargada del proceso de Gestión Socio Cultural
7	Desarrollo de oratorios con respecto a educación sexual en grupos prioritarios (jóvenes y adolescentes) así también acerca de cuidado de vicios (drogas, alcohol)	Comisión encargada del proceso de Gestión Socio Cultural

8	Construcción de áreas de recreación y convivencia social y cultural.	Comisión encargada del proceso de Gestión Socio Cultural
9	Evaluación de capacitaciones y campañas brindadas a instituciones.	Presidente
10	Verificación de avance de proyectos a implementar que se encuentren descritos en la planificación inicial.	Comisión encargada del proceso de Gestión Socio Cultural
11	Recepción de informes de las diferentes actividades.	Secretaria
12	Análisis de datos y resultados obtenidos.	Comisión encargada del proceso de Gestión Socio Cultural
13	Toma de decisiones en función de mantener y mejorar el servicio brindado.	Presidente

### 7. DIAGRAMA DE FLUJO







## GAD Parroquial Rural de "Quiroga"

### 5. GESTIÓN ECONÓMICO-PRODUCTIVA

Código:

PR.G.A.V.03

Versión

01

Página:

1

### CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	180
2.	ALCANCE .....	180
3.	PARTICIPANTES .....	180
4.	REGLAMENTOS Y LEYES .....	180
5.	CONCEPTOS .....	181
6.	PROCEDIMIENTOS .....	181
7.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	183

## 1. OBJETIVO

Desarrollar los lineamientos pertinentes y específicos del proceso de gestión económico productivo que permita ser guía de procedimientos para impulsar el desarrollo turístico, productivo con énfasis en la responsabilidad social y de negocios mediante el apoyo a emprendimientos que mejoren la vida de todas las personas de la parroquia.

## 2. ALCANCE

El alcance de los procedimientos se delimita al accionar del proceso económico productivo, en todo lo relacionado al actuar con leyes reglamentos y recursos que la dirección lo disponga.

## 3. PARTICIPANTES

- Comisión del proceso Económico productiva
- Presidente
- Secretaria/tesorera

## 4. REGLAMENTOS Y LEYES

- Reglamento interno del GAD
- COOTAD
- Datos económicos productivos de la parroquia
- Reglamentos CONAGOPARE

**5. CONCEPTOS**

- Registros: es el espacio físico o virtual donde se deja constancia de un hecho, o una actividad en el transcurso de un tiempo determinado previamente.
- Planificación: Acción previa a un accionar, es el estudio de recursos, actividades y demás con el fin de llegar a un objetivo con todos los parámetros establecidos.
- Oratorios: Lugares donde se especifica temas desconocidos para un público en particular.
- Jerarquización: Clasificación de artículos, materiales o recursos dependiendo el grado que se necesite mediante una ponderación de prioridad.

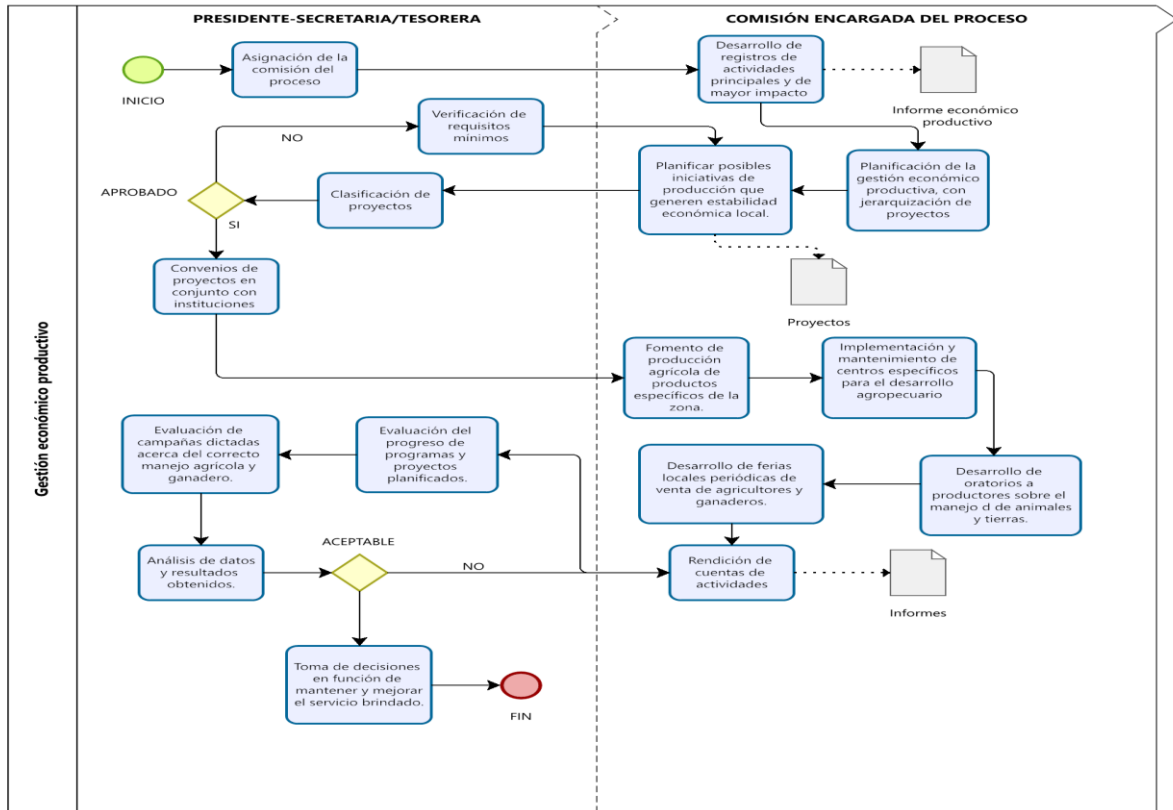
**6. PROCEDIMIENTOS**

Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Asignación de la comisión del proceso	Presidente
2	Desarrollo de registros de actividades principales y de mayor impacto en la parroquia.	Comisión encargada del proceso de Gestión Económico Productiva
3	Planificación de la gestión económico productiva, con jerarquización de proyectos y programas.	Comisión encargada del proceso de Gestión Económico Productiva

4	Planificar posibles iniciativas de producción que generen estabilidad económica local, mediante alianza con instituciones referentes al tema.	Comisión encargada del proceso de Gestión Económico Productiva
5	Aprobación de proyectos	Presidente
6	Convenios de proyectos en conjunto con instituciones como el ministerio de agricultura y ganadería	Presidente
7	Fomento de producción agrícola de productos específicos de la zona.	Comisión encargada del proceso de Gestión Económico Productiva
8	Implementación y mantenimiento de centros específicos para el desarrollo agropecuario	Comisión encargada del proceso de Gestión Económico Productiva
9	Desarrollo de oratorios a productores sobre el correcto manejo de cuidado de animales y tierras en la localidad.	Comisión encargada del proceso de Gestión Económico Productiva
10	Desarrollo de ferias locales periódicas de venta de agricultores y ganaderos.	Comisión encargada del proceso de Gestión Económico Productiva
11	Desarrollo de informes periódicos	Comisión encargada del proceso de Gestión Económico Productiva

12	Evaluación del progreso de programas y proyectos planificados mediante el plan operativo anual y demás descritos por el proceso de gestión económica productiva.	Presidente
13	Evaluación de campañas dictadas acerca del correcto manejo agrícola y ganadero.	Presidente
14	Recepción de informes de las diferentes actividades económico productivas.	Presidente
15	Análisis de datos y resultados obtenidos.	Presidente
16	Toma de decisiones en función de mantener y mejorar el servicio brindado.	Presidente

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**



**CONTENIDO**

1.	OBJETIVO .....	185
2.	ALCANCE .....	185
3.	PARTICIPANTES .....	185
4.	REGLAMENTOS Y LEYES .....	185
5.	CONCEPTOS .....	185
6.	PROCEDIMIENTOS .....	186
7.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	188

## 1. OBJETIVO

Emitir los procedimientos necesarios para la ejecución acertada en gestión de asentamientos humanos que permita controlar el crecimiento poblacional de la parroquia, así como garantizar derechos a la seguridad, y control de riesgos que garantice una vida digna a los ciudadanos.

## 2. ALCANCE

El alcance de los procedimientos es específico al proceso de gestión de asentamientos humanos el cual se encuentra inmerso de todos los documentos, las leyes y lo planificado acorde al desarrollo particular del proceso.

## 3. PARTICIPANTES

- Comisión del proceso de gestión de asentamientos humanos.
- Presidente
- Secretaria/tesorera

## 4. REGLAMENTOS Y LEYES

- Reglamento interno del GAD
- COOTAD
- Reglamento de CONAGOPARE
- Datos de asentamientos humanos de la parroquia

## 5. CONCEPTOS

- Limitación: Aspectos que delimitan el correcto flujo de una actividad en progreso y que solo se puede aplicar hasta cierta cantidad.

- Crecimiento poblacional: Dato numéricos que representa un avance desmesurado de nuevos habitantes dentro de una localidad.
- Progreso: Cantidad en aumento en comparación con datos de anteriores especificados.
- Verificación: Constancia de alguna actividad u objetivo establecido dentro de un rango de tiempo o cantidad de recursos.
- Puesta en marcha: acción de llevar a cabo una actividad, luego que algún agente en particular haya autorizado el accionar.

**6. PROCEDIMIENTOS**

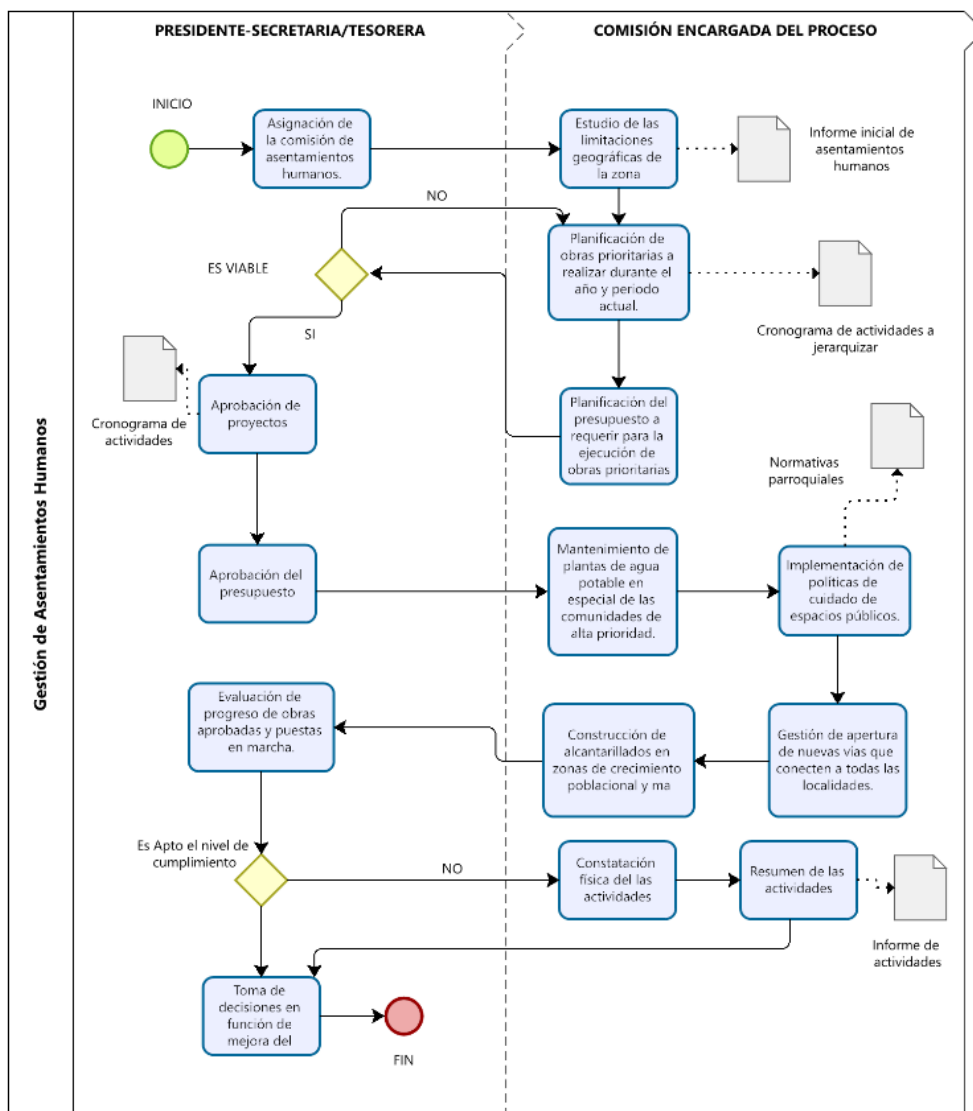
Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Asignación de la comisión de asentamientos humanos	Presidente
2	Estudio de las limitaciones geográficas de la zona en conjunto con los lugares prioritarios de adecuación de necesidades básicas.	Comisión encargada del proceso de Gestión de Asentamientos Humanos.
3	Planificación de obras prioritarias a realizar durante el año y periodo actual de administración.	Comisión encargada del proceso de Gestión de Asentamientos Humanos.
4	Planificación del presupuesto a requerir para la ejecución de obras prioritarias	Secretaria
5	Aprobación de proyectos	Presidente
6	Mantenimiento de plantas de agua potable en especial de las comunidades de alta prioridad	Comisión encargada del proceso de Gestión



7	Implementación de políticas de cuidado de espacios públicos que regulen y mantengan en buen estado la localidad.	Comisión encargada del proceso de Gestión de Asentamientos Humanos.
8	Desarrollo de propuestas de apertura de nuevas vías que conecten a todas las localidades de la parroquia en conjunto con instituciones nacionales	Comisión encargada del proceso de Gestión de Asentamientos Humanos.
9	Aprobación de presupuesto	Presidente
10	Construcción de alcantarillados en zonas de crecimiento poblacional y mantenimiento en las zonas principales de la parroquia	Comisión encargada del proceso de Gestión de Asentamientos Humanos.
11	Evaluación de progreso de obras aprobadas y puestas en marcha. Verificación del estado de obras implementadas que permitan tener un mantenimiento a tiempo y adecuado.	Presidente
12	Constatación física de recursos y materiales para realizar las obras completamente con el presupuesto asignado.	Comisión encargada del proceso de Gestión de Asentamientos Humanos.
13	Manejo; organización y resumen del desarrollo de actividades planificadas y puestas en marcha en la parroquia sobre asentamientos humanos.	Comisión en Gestión de Asentamientos Humanos.
14	Rendición de cuentas	Comisión encargada en Gestión de Asentamientos Humanos.

15	Toma de decisiones de mejora que impulsen; mantengan o eliminen ciertas actividades en beneficio de la ciudadanía y permitan seguir brindando un mejor servicio a la institución.	Presidente
----	---	------------

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**





## GAD Parroquial Rural de "Quiroga"

### 7. GESTIÓN DE MOVILIDAD, ENERGÍA Y CONECTIVIDAD

Código: PR.G.A.V.05

Versión: 01

Página: 1

#### CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	190
2.	ALCANCE .....	190
3.	PARTICIPANTES .....	190
4.	REGLAMENTOS Y LEYES .....	190
5.	CONCEPTOS .....	190
6.	PROCEDIMIENTOS .....	191
7.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	193

## 1. OBJETIVO

Desarrollar los lineamientos necesarios que permita el flujo adecuado del proceso de gestión de movilidad, energía y conectividad, mediante el establecimiento de procedimientos específicos que ayuden como guía del avance sustancial de los integrantes quienes son los clientes, promoviendo así la integración y desarrollo.

## 2. ALCANCE

El alcance de los procedimientos se centra en el proceso de gestión de movilidad, energía y conectividad específicamente, dotando de lo necesario a realizar en cuanto a reglamentos, funciones y recursos necesarios para su correcto manejo.

## 3. PARTICIPANTES

- Comisión del proceso de gestión de movilidad, energía y conectividad.
- Presidente
- Secretaria/tesorera

## 4. REGLAMENTOS Y LEYES

- Reglamento interno del GAD
- COOTAD
- Reglamento de CONAGOPARE
- Datos de asentamientos humanos de la parroquia

## 5. CONCEPTOS

- Consolidación: Llevar a cabo una actividad que estaba desarrollándose mediante una planificación pero que aún no estaba siendo productiva.

- Mejora: Cambio o progreso en el accionar de un objeto, material o individuo en comparación con actividades anteriores.
- Presupuesto: Cantidad dispuesta por un ente o persona para llevar a cabo un objetivo, que por lo general es una cantidad económica.
- Verificación: Constancia de alguna actividad u objetivo establecido dentro de un rango de tiempo o cantidad de recursos.
- Plan de trabajo: Direccionamiento físico el cual ha sido aprobado por un individuo para el alcance de un objetivo.

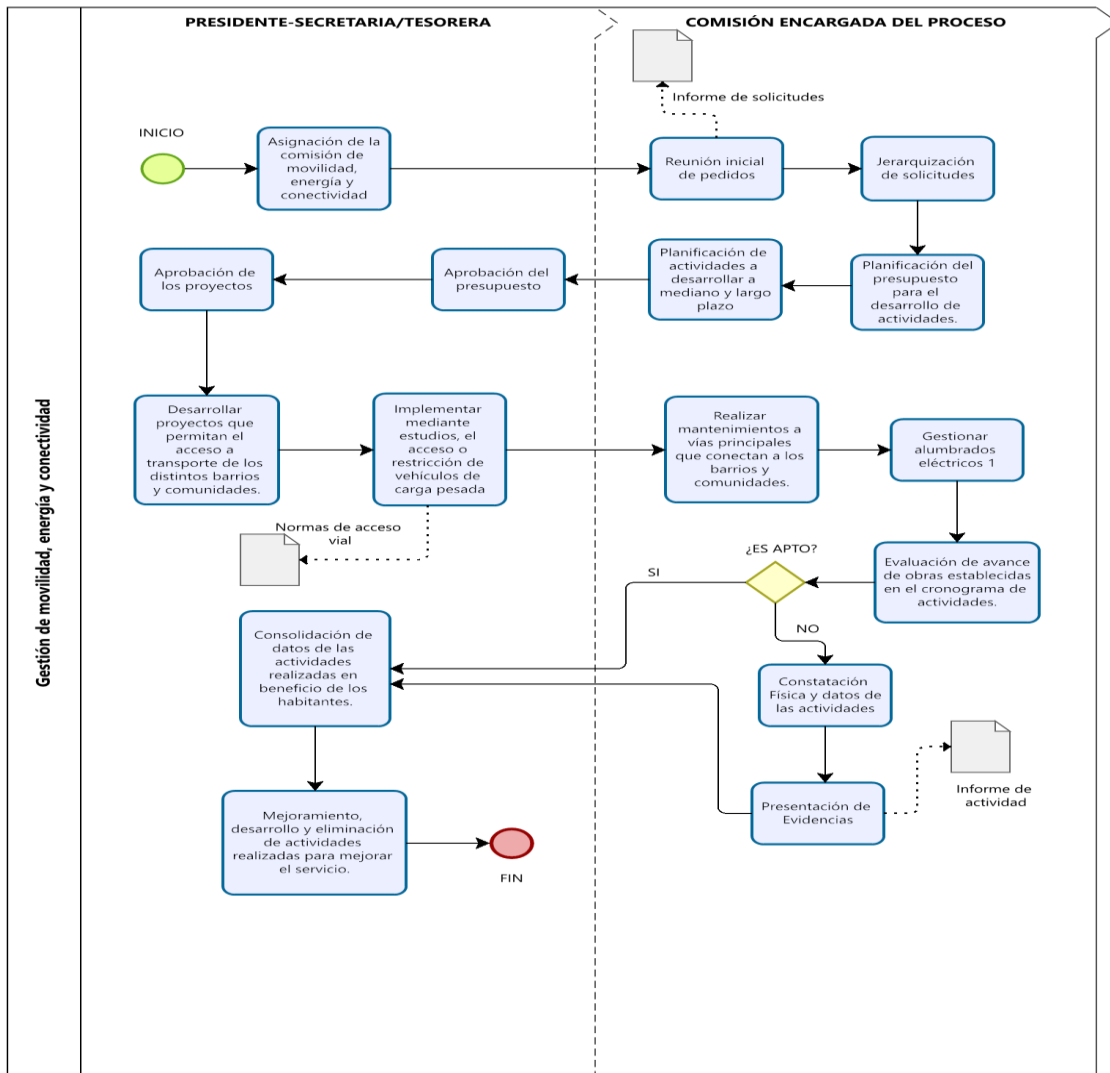
## 6. PROCEDIMIENTOS

Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Asignación de la comisión de movilidad, energía y conectividad	Presidente
2	Jerarquización de solicitudes de mantenimiento y desarrollo de nuevas vías que conecten a los distintos puntos de la parroquia.	Comisión encargada del proceso de movilidad, energía y conectividad
3	Planificación de actividades a desarrollar a mediano y largo plazo estipulado en el periodo de administración	Comisión encargada del proceso de movilidad, energía y conectividad
4	Planificación del presupuesto para el desarrollo de actividades estipuladas, organizadas y jerarquizadas en el plan operativo anual.	Comisión encargada del proceso de movilidad, energía y conectividad
5	Aprobación del presupuesto para las actividades	Presidente
6	Aprobación de proyectos	Presidente

7	Desarrollar proyectos que permitan el acceso a transporte de los distintos barrios y comunidades para movilizar a los habitantes.	Comisión encargada del proceso de movilidad, energía y conectividad
8	Implementar mediante estudios, el acceso o restricción de vehículos de carga pesada a lugares de adoquinado.	Presidente
9	Gestionar obras que permitan tener vías aptas dependiendo de la localidad (adoquinado, asfaltado; empedrado) para el transporte e interconexión entre barrios y comunidades.	Comisión encargada del proceso de movilidad, energía y conectividad
10	Realizar mantenimientos a vías principales que conectan a los barrios y comunidades con los sectores urbanos.	Comisión encargada del proceso de movilidad, energía y conectividad
11	Gestionar alumbrados eléctricos principalmente para las comunidades, que permita dotar de visión a los autos y transeúntes en la noche, así como de energía eléctrica a los hogares.	Comisión encargada del proceso de movilidad, energía y conectividad
12	Evaluación de avance de obras establecidas en el cronograma de actividades.	Comisión encargada del proceso de movilidad, energía y conectividad
13	Evaluación de conformidad de los habitantes de la parroquia en especial a las comunidades, con respecto a la movilidad y energía.	Comisión encargada del proceso de movilidad, energía y conectividad
14	Rendición de cuentas internas de las actividades	Comisión encargada

15	Consolidación de datos de las actividades realizadas en beneficio de los habitantes de la parroquia.	Presidente
16	Mejoramiento, desarrollo y eliminación de actividades realizadas para mejorar el servicio brindado.	Presidente

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**





## GAD Parroquial Rural de "Quiroga"

### 8. GESTIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Código:	PR.G.A.V.06
Versión	01
Página:	1

#### CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	195
2.	ALCANCE .....	195
3.	PARTICIPANTES .....	195
4.	REGLAMENTOS Y LEYES .....	195
5.	CONCEPTOS .....	195
6.	PROCEDIMIENTOS .....	196
7.	DIAGRAMA DE FLUJO .....	197



## 1. OBJETIVO

Implementar las instrucciones necesarias en las cuales basarse al momento de poner en marcha el proceso de participación ciudadana que permita efectuar las actividades conforme a la normativa nacional y local, que haciendo énfasis en la dotación del servicio con el presupuesto proporcionado.

## 2. ALCANCE

El alcance de los procedimientos está directamente involucrado hacia el proceso de participación ciudadana, enmarcado en sus materiales, leyes que lo conforman y todo lo respecto a esta actividad.

## 3. PARTICIPANTES

- Comisión del proceso de gestión de participación ciudadana
- Presidente
- Secretaria/Tesorera

## 4. REGLAMENTOS Y LEYES

- Reglamento interno del GAD
- COOTAD
- Reglamento de CONAGOPARE
- Datos de asentamientos humanos de la parroquia

## 5. CONCEPTOS

- Convenios: Acuerdos mutuos entre dos o más organizaciones para llegar a un bien común.

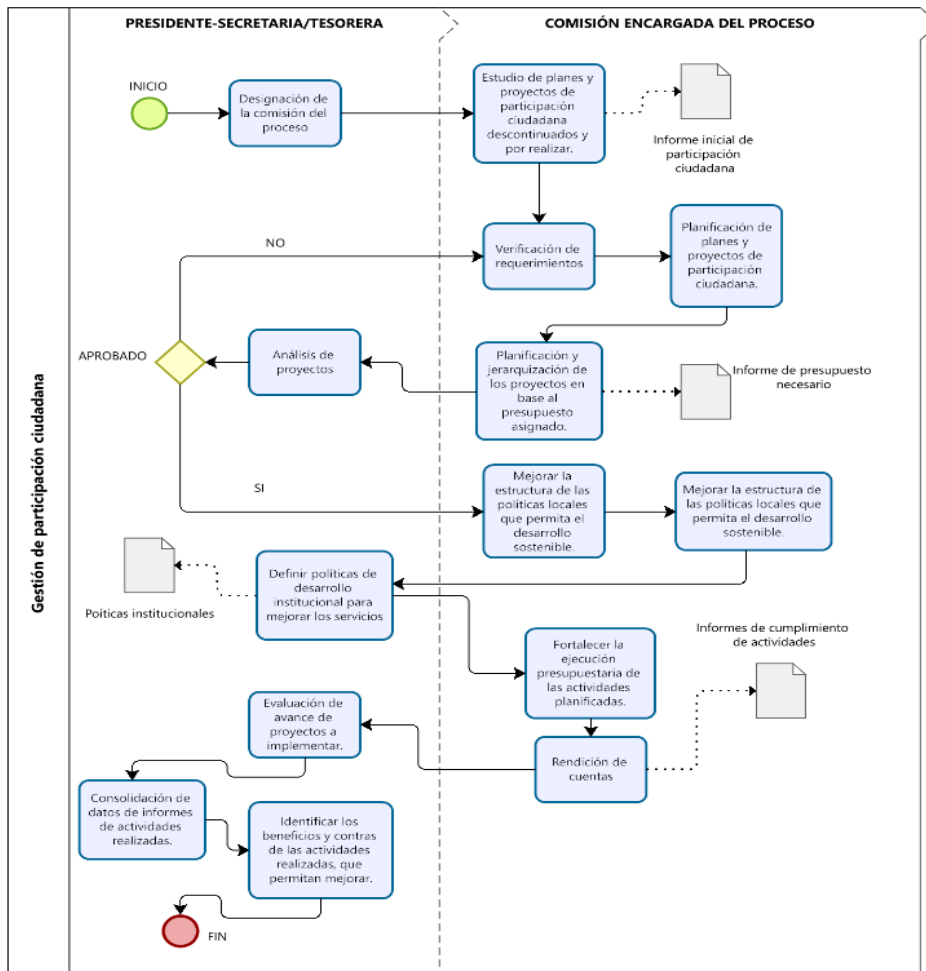
- Limitación: Aspectos que delimitan el correcto flujo de una actividad en progreso y que solo se puede aplicar hasta cierta cantidad.
- Fiscalización: Verificación de las actividades normadas que se presentan a una organización ya sea pública o privada.
- Convenios: Acuerdos mutuos entre dos o más organizaciones para llegar a un bien común.
- Estructura: Es el orden de factores que en conjunto permiten el funcionamiento correcto de un determinado sistema.
- Beneficio: se entiende como

## 6. PROCEDIMIENTOS

Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Designación de la comisión de participación ciudadana.	Presidente
2	Estudio de planes y proyectos de participación ciudadana descontinuados y por realizar.	Comisión propiciada del proceso de Participación ciudadana
3	Planificación de planes y proyectos de participación ciudadana que permitan el fortalecimiento de la organización y la parroquia.	Comisión propiciada del proceso de Participación ciudadana
4	Planificación y jerarquización de los proyectos en base al presupuesto asignado.	Comisión propicia del proceso de Participación ciudadana
5	Aprobación de proyectos y presupuesto	Presidente
6	Mejorar la estructura de las políticas locales que permita el desarrollo sostenible.	Comisión propiciada del

7	Definir políticas de desarrollo institucional para mejorar los servicios.	Presidente
8	Fortalecer la ejecución presupuestaria de las actividades planificadas.	Comisión encargada del proceso de Participación ciudadana
9	Elaborar informes correspondientes al progreso de actividades planificadas y estado del presupuesto asignado.	Comisión encargada del proceso de Participación ciudadana
10	Evaluación de avance de proyectos a implementar.	Presidente
11	Consolidación de datos de informes de actividades realizadas.	Presidente
12	Identificar los beneficios y contras de las actividades realizadas, que permitan mejorar el servicio	Presidente

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**





## GAD Parroquial Rural de "Quiroga"

### 9. GESTIÓN FINANCIERA CONTABLE Y ADMINISTRATIVA

Código: PR.G.D.A.01

Versión 01

Página: 1

#### CONTENIDO

OBJETIVO .....	199
ALCANCE .....	199
PARTICIPANTES .....	199
REGLAMENTOS Y LEYES .....	199
CONCEPTOS.....	199
PROCEDIMIENTOS .....	200
DIAGRAMA DE FLUJO .....	201

<b>GESTIÓN FINANCIERA CONTABLE Y ADMINISTRATIVA</b>	Código:	PR.G.D.A.01
	Versión	01
	Página:	2

## **OBJETIVO**

Describir los procedimientos guía del proceso de gestión financiera contable y administrativa que dote de los lineamientos aptos que permita direccionar de manera eficiente las actividades y así desarrollar las pautas necesarias para la correcta operatividad del proceso contable y administrativo.

## **ALCANCE**

Los procedimientos se limitan al proceso encargado de lo financiero contable y administrativo, con todo lo que se encuentre inmerso de lo mencionado, haciendo referencia a las leyes, normativas, recursos y todo lo referente a la actividad.

## **PARTICIPANTES**

- Presidente
- Secretaria/Tesorera

## **REGLAMENTOS Y LEYES**

- Reglamento interno del GAD
- COOTAD
- Reglamento de CONAGOPARE
- Ley del trabajador
- Roles de pagos

## **CONCEPTOS**

- Rol de pagos: Documento físico o digital que sostiene información de los ingresos percibidos en un transcurso de tiempo de un individuo.

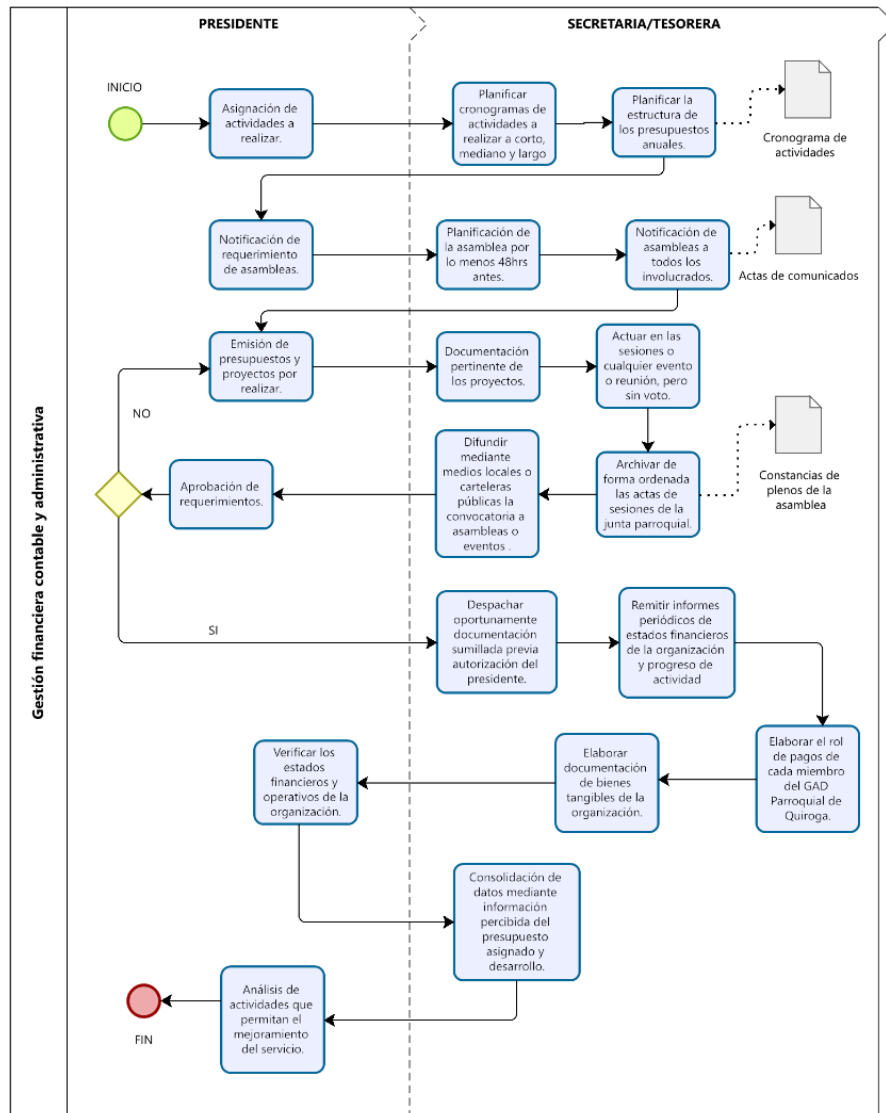
- **Sumillar:** Resumir o terminar con el proceso de una solicitud emitida en una organización, teniendo como respuesta lo pedido.
- **Despachar:** Atender a un cliente o solicitante, resolviendo su asunto o problema por el cual acudió a la organización.
- **Limitación:** Aspectos que delimitan el correcto flujo de una actividad en progreso y que solo se puede aplicar hasta cierta cantidad.
- **Fiscalización:** Verificación de las actividades normadas que se presentan a una organización ya sea pública o privada.

## PROCEDIMIENTOS

Nro.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Asignación de actividades a realizar	Presidente
2	Planificar cronogramas de actividades a realizar a corto, mediano y largo plazo.	Secretaria/Tesorera
3	Planificar la estructura de los presupuestos anuales.	Secretaria/Tesorera
4	Notificar necesidad de una asamblea	Presidente
5	Planificar las sesiones por lo menos con 48 horas de anticipación.	Secretaria/Tesorera
6	Emisión de presupuestos y proyectos por realizar	Presidente
7	Documentación pertinente de los proyectos	Secretaria/Tesorera
8	Actuar en las sesiones o cualquier evento o reunión, pero sin voto.	Secretaria/Tesorera
9	Archivar de forma ordenada las actas de sesiones de la junta parroquial.	Secretaria/Tesorera
10	Difundir mediante medios locales o carteleras públicas la convocatoria a asambleas o eventos sociales con por lo menos 8 días de anticipación.	Secretaria/Tesorera
11	Aprobación de requerimientos	Presidente
12	Despachar oportunamente documentación sumillada previa autorización del presidente.	Secretaria/Tesorera
13	Remitir informes periódicos de estados financieros de la organización y progreso de actividades de cada proceso.	Secretaria/Tesorera
14	Elaborar el rol de pagos de cada miembro del GAD Parroquial de Quiroga.	Secretaria/Tesorera

15	Verificar y ser el responsable de todos los bienes muebles del gobierno parroquial.	Secretaria/Tesorera
16	Elaborar documentación de bienes tangibles de la organización.	Secretaria/Tesorera
17	Verificar los estados financieros y operativos de la organización.	Presidente
18	Consolidación de datos mediante información percibida del presupuesto asignado y desarrollo de actividades.	Secretaria/Tesorera
19	Análisis de actividades que permitan el mejoramiento y eliminación de ciertas actividades para mejorar el servicio.	Presidente

**DIAGRAMA DE FLUJO**



# **ANEXO 8**

## **CHECK LIST DE SALIDA DEL GAD PARROQUIAL RURAL DE QUIROGA**



## Anexo 8

## Check-list con la propuesta

## GAD PARROQUIAL RURAL DE "QUIROGA"

## CHECKLIST INICIAL NORMA ISO 9001: 2015 (SISTEMA DE GESTION DE POR PROCESOS)

N°	REQUERIMIENTO	Ciclo PHVA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		
			CUMPLE	PARCIALMENTE	NO CUMPLE
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		PHVA	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
<b>4.1 Comprender la organización y su contexto</b>					
4.4 Sistemas de gestión por procesos					
<b>1</b>	Se tiene identificado cada uno de los procesos para el sistema de gestión y su aplicación a través de la organización	P	20		
<b>2</b>	Se ha determinado las entradas y salidas esperadas de estos procesos		20		
<b>3</b>	Se ha determinado la secuencia de los procesos		20		
<b>4</b>	Se ha determinado los recursos pertinentes para estos procesos			10	
<b>5</b>	Se ha asignado responsabilidades a estos procesos		20		
<b>6</b>	Se han abordado los riesgos y oportunidades con respecto a lo que estipula el apartado 6.1 de la norma		20		
<b>7</b>	Se ha mejorado los procesos y lo que conlleva los mismos		20		
<b>8</b>	Se han enmarcado criterios como procedimientos, medidas de control, indicadores		20		
<b>9</b>	Se lleva y mantiene información documentada que respalde los procesos que se llevan a cabo según lo planificado		20		
<b>Total Parcial</b>			160	10	0
<b>Valor Porcentual= ((A+B+C)/100)</b>			94%		

## 5.LIDERAZGO

### 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

<b>1</b>	Se demuestra un grado responsable en lo que requiere la gestión por procesos por parte de la alta dirección	P		10	
<b>2</b>	Se tiene en cuenta una rendición de cuentas en lo correspondiente a la gestión por procesos			10	
<b>3</b>	Se ha asegurado un establecimiento de objetivos y política de calidad, así como la compatibilidad con la dirección estratégica		20		
<b>4</b>	Se aborda el enfoque a los procesos y pensamientos basados en riesgos		20		
<b>5</b>	Se asegura la disponibilidad de los recursos para desarrollar el sistema de gestión			10	
<b>6</b>	Se conoce la importancia de una gestión eficiente basado en los puntos de la norma			10	
<b>7</b>	Se asegura que los resultados cumplan con lo establecido		20		
<b>8</b>	Se mantiene un ambiente de apoyo en el que la guía, la comprensión contribuyan al sistema de gestión por procesos			10	
<b>9</b>	Se incentiva a la mejora		20	10	
<b>10</b>	Mantiene un apoyo constante para demostrar el liderazgo en lo que concierne a las áreas de responsabilidad		20		

#### 5.1.2 Enfoque al cliente

<b>11</b>	La alta dirección garantiza el cumplimiento de los requerimientos de los clientes	P		10	
<b>12</b>	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden llegar a la desconformidad de los clientes en lo que respecta al producto o servicio		20		
<b>13</b>	Se mantiene el enfoque en los requerimientos para proporcionar un producto o servicio satisfactorio.		20		

## 5.2 POLÍTICA

### 5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA

14	La política de calidad tiene una acertada correspondencia con los propósitos establecidos	P	20		
<b>5.3 Roles responsabilidades y autoridades de la organización</b>					
15	Se ha delegado e informado de las responsabilidades y roles de los participantes de la organización	P		10	
<b>Total Parcial</b>			160	80	0
<b>Valor Porcentual= ((A+B+C)/100)</b>			80%		
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>					
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
1	Se conoce de manera clara cuales son los riesgos y oportunidades que previamente se han establecido que permita al sistema de gestión por procesos obtener los resultados	P	20		
2	La organización tiene acciones pertinentes que permitan abordar riesgos y oportunidades y los ha integrado en el sistema de gestión			10	
<b>6.2 OBJETIVOS DE PROCESOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>					
3	Se han establecido en la organización objetivos medibles de los procesos tanto en funciones como en niveles que sean necesarios en la gestión	P	20		
4	Se tiene información documentadas sobres estos objetivos			20	0
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>					
5	La organización tiene un proceso específico que determine un cambio necesario dentro de la gestión por procesos	P		10	
<b>Total Parcial</b>			60	20	0
<b>Valor Porcentual= ((A+B+C)/100)</b>			80%		
<b>7. APOYO</b>					
<b>7.1 RECURSOS</b>					

1	La organización ha dotado de los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora de la gestión de procesos	H	20		
<b>7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
2	Se ha determinado en la organización los conocimientos necesarios para realizar un trabajo eficiente así que permita llegar a la conformidad de sus productos y servicios, y ha implementado un proceso de experiencias adquiridas	H	20		
<b>7.4 Comunicación</b>					
3	La organización cuenta con un sistema de comunicación interna mediante procedimientos establecidos	H		10	
<b>7.5 Información documentada</b>					
<b>7.5.1 Generalidades</b>					
4	La organización ha establecido la información documentada necesaria dictada por la norma para el correcto funcionamiento de la gestión por procesos	H	20		
<b>7.5.2 Control de la información documentada</b>					
5	La organización tiene algún procedimiento que controle la información documentada requerida en la norma de gestión por procesos				0
	Según la norma ISO 9001:2015 una gestión eficiente debe tener documentado:				
6	Políticas de calidad y sus respectivos objetivos	H	20		
7	Procedimientos documentados en el orden previsto en la norma		20		
8	Documentos internos y externos		20		
9	Registros			10	
10	Especificaciones técnicas del servicio			10	
11	Formularios			10	
12	Manual de procedimientos		20		
<b>7.5.3 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b>					

13	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de los documentos necesarios			10	
<b>Total Parcial</b>			140	50	0
<b>Valor Porcentual= ((A+B+C)/100)</b>			73%		
<b>8 Operación</b>					
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>					
1	La organización tiene un sistema en el que se planifica, organiza, y controla los procesos que permita tener los requisitos para la provisión de sus servicios	H	20		
2	El resultado del establecimiento de esta planificación es adecuado para las operaciones de esta organización.		20		
3	Se tiene como propósito que los procesos contratados externamente estén controlados.		20		
4	Se tiene acciones que mitiguen algún efecto adverso en caso de que surjan cambios no previstos			10	
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>					
<b>8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE</b>					
5	La organización, con respecto a la comunicación con los clientes incluye información que respecta a los productos o servicios ofertados	H	20		
6	La organización tiene un monitoreo respecto al producto o servicio ofertado incluyendo además las quejas		20		
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los bienes y servicios</b>					
7	La organización ha determinado los requisitos legales que permita la apertura de sus productos o servicios considerados necesarios	H		10	
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los bienes y servicios</b>					

<b>8</b>	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a ofertar su producto o servicio		20		
<b>9</b>	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto	H		10	
<b>10</b>	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.		20		
<b>11</b>	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.		20		

### 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 8.3.1 GENERALIDADES

<b>12</b>	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios	H	20		
<b>13</b>	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		20		
<b>14</b>	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.		20		
<b>15</b>	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.		20		

### 8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS

#### 8.4.1 Generalidades

<b>16</b>	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.	H	20		
<b>17</b>	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.		20		
<b>18</b>	Se conserva información documentada de estas actividades.			10	

<b>8.5 Desarrollo de productos y servicios</b>					
<b>8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio</b>					
<b>19</b>	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	H	20		
<b>20</b>	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.		20		
<b>21</b>	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanza			10	
<b>22</b>	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados.			10	
<b>23</b>	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.		20		
<b>24</b>	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.		20		
<b>25</b>	Se controla la designación de personas competentes.		20		
<b>26</b>	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.		20		
<b>27</b>	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos		20		
<b>28</b>	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		20		
<b>8.5.6 Control de cambios</b>					
<b>29</b>	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.	H	20		
<b>30</b>	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				0
<b>8.6 Liberación de productos y servicios</b>					
<b>31</b>	La organización debe implementar la producción de bienes y prestación de servicios en condiciones controladas.	H	20		

32	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.		10	
33	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.		20	
<b>8.7 CONTROL DE DESCONFORMIDADES</b>				
34	La organización asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.	H	20	
35	La organización toma las acciones adecuadas con respecto a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		20	
36	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		10	
37	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.		10	
38	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		10	
<b>Total Parcial</b>			540	100
<b>Valor Porcentual= ((A+B+C)/100)</b>			84%	
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>				
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.				
9.1.1 Generalidades				
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.	V	20	
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos		20	
3	Determina cuándo se lleva a cabo el seguimiento y la medición.		20	
4	Determina cuándo analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.		20	



5	Evalúa el desempeño y la eficacia de la Gestión por Procesos.			10	
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.		20		
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	V	20		
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.		20		
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.	V	20		
<b>9.2 AUDITORÍA INTERNA</b>					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados	V		10	
11	Las auditorías proporcionan información sobre la Gestión por Proceso conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la ISO 9001:2015.			10	
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.		20		
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.			10	
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.			10	
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.		20		
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.			10	
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.			10	
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>					

<b>9.3.1 Generalidades</b>					
<b>18</b>	La alta dirección revisa que la Gestión por Proceso a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.	V	20		
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>					
<b>19</b>	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas	V	20		
<b>20</b>	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes a la Gestión por Procesos.			10	
<b>21</b>	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia de la Gestión por Proceso.		20		
<b>22</b>	Considera los resultados de las auditorías.			10	
<b>23</b>	Considera el desempeño de los proveedores externos.			10	
<b>24</b>	Considera la adecuación de los recursos.		20		
<b>25</b>	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			10	
<b>26</b>	Se consideran las oportunidades de mejora.		20		0
<b>Total Parcial</b>			300	110	0
<b>Valor Porcentual= ((A+B+C)/100)</b>			79%		
<b>10. MEJORA</b>					
<b>10.1 Generalidades</b>					
<b>1</b>	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	A	20		
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>					
<b>2</b>	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	A	20		

3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.		20		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.		20		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			10	
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.		20		
7	Hace cambios a la Gestión por Procesos si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		20		
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.		20		
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de la Gestión por proceso.	A			0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.			10	
<b>Total Parcial</b>			140	20	0
<b>Valor Porcentual= ((A+B+C)/100)</b>			<b>73%</b>		