

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**TEMA:**

“DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO”

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Ingeniera Industrial.

**AUTOR(A):**

Maritza Alexandra Quilumbaquín Cabezas

**DIRECTOR(A):**

Ing. Ramiro Vicente Saraguro Piarpuezán Msc.

Ibarra, 2023



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

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

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>		100477390-7	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>		QUILUMBAQUÍN CABEZAS MARITZA ALEXANDRA	
<b>DIRECCIÓN:</b>		Cda. "Bosques de San Pedro", Otavalo	
<b>EMAIL:</b>		<a href="mailto:maquilumbaquinc@utn.edu.ec">maquilumbaquinc@utn.edu.ec</a>	
<b>Teléfono fijo</b>	2 903-936	<b>Teléfono móvil</b>	0963424185
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
<b>TÍTULO:</b>	<b>"DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO".</b>		
<b>AUTOR:</b>	QUILUMBAQUÍN CABEZAS MARITZA ALEXANDRA		
<b>FECHA:</b>	13 de julio de 2023		
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSTGRADO		
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERA INDUSTRIAL		
<b>ASESOR / DIRECTOR:</b>	ING. RAMIRO VICENTE SARAGURO PIARPUEZÁN 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 14 días del mes de Julio de 2023

**EL AUTOR:**



.....

Quilumbaquín Cabezas Maritza Alexandra



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

**CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**

Ingeniero Ramiro Saraguro Piarpuezán Director de Trabajo de Grado desarrollado por la señorita estudiante **Quilumbaquín Cabezas Maritza Alexandra**

**CERTIFICA**

Que, el Proyecto de Trabajo de grado titulado “**DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO**”, ha sido elaborado en su totalidad por la estudiante **Maritza Alexandra Quilumbaquín Cabezas**, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniera Industrial. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 13 de julio del 2023

\_\_\_\_\_  
ING. RAMIRO SARAGURO PIARPUEZÁN, MSC.

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

## **DEDICATORIA**

*“Mi tesis la dedico:*

*A Dios, porque él me permitió gozar de la salud y vida cada día para cumplir mis objetivos y me acompañó durante las dificultades que se me presentaron en el camino.*

*A mis padres, Amparito y Fausto quienes son y serán un soporte en mi vida, con su eterna paciencia, esfuerzo, amor y apoyo incondicional me han acompañado durante todo el proceso y han permitido que pueda culminar una de mis más grandes metas, gracias por ser un ejemplo y enseñarme el valor de la disciplina, perseverancia, a vencer mis miedos y tener la fuerza, inteligencia y sabiduría para continuar y jamás rendirme.*

*Finalmente, dedico mi tesis a mis hermanos, Danilo y Andy por nunca dejarme sola cuando más los necesité, aunque a veces con malos ratos, siempre permanecieron a mi lado aconsejándome y apoyándome en todo este camino, gracias por tanto amor, por consentirme en mis momentos difíciles y levantarme los ánimos y llegar juntos hasta el final de mi objetivo.*

*Maritza Alexandra Quilumbaquín Cabezas*

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero brindar mi gratitud a todo el personal docente, mi tutor de tesis Ing. Ramiro Saraguro por su sabiduría y paciencia al ser un guía en mi proceso de trabajo de grado y a las autoridades que conforman la Carrera de Ingeniería Industrial por siempre confiar en mi durante todo el proceso académico.*

*Al equipo que integra la Ventanilla Única de Servicios Municipales, por permitirme realizar toda la investigación dentro de esta área y ayudarme a tener un mejor entendimiento de la misma.*

*A mi familia, mi agradecimiento por enseñarme a tener fe en Dios, a confiar en mí, por sus consejos diarios, por las motivaciones que las escuchaba cada día, gracias porque todo eso me ayudó a ser una mejor persona y a ser una profesional de bien.*

*Finalmente, a mis amigos de la carrera quienes me enseñaron lo que es el trabajo en equipo y la verdadera amistad, gracias por hacer de estos años una de las mejores etapas de mi vida.*

*Maritza Alexandra Quilumbaquín Cabezas*

## RESUMEN

Este trabajo de investigación se realizó en la Ventanilla Única de Servicios Municipales, quien enfoca su objetivo principal en el Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Otavalo, por lo tanto, se propusieron cuatro capítulos que conforman el sistema de gestión de calidad con su desarrollo.

En el capítulo I abarcan las características generales del trabajo de investigación en donde establece el planteamiento del problema partiendo desde los objetivos, posterior la justificación y el alcance para su desarrollo.

En el capítulo II de tal forma se fundamenta el marco teórico para diseñar adecuadamente el Sistema de Gestión de Calidad, donde se analizan aspectos como la gestión de calidad, el enfoque basado en los procesos, los cuales forman parte de los principios de la Norma ISO 9001:2015. De tal forma que, aborda el ciclo PHVA al ser un cimiento importante para cada cláusula de la Norma.

En el capítulo III por consiguiente se realizó el diagnóstico de la situación actual de la Institución, para lo que se utilizó una herramienta muy indispensable llamada Check list, donde se evalúa el análisis del cumplimiento por cláusula según la Norma y se identifican algunos aspectos para saber el estado en el que se encuentra. Además, se analizan los componentes externos con la ayuda de un análisis FODA Y PESTEL.

En el capítulo IV finalmente se presenta la propuesta del diseño de Sistema de Gestión de Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015, con los requisitos establecidos en cada cláusula de la

Norma. Como resultado a la propuesta, se espera con este propósito lograr una mejora en la Institución. Por añadidura, incluye un plan de mejora que posee como objetivo elevar el nivel de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución, por ende, a la Ventanilla única de Servicios Municipales.



## **ABSTRACT**

This research work was conducted in the One-Stop Municipal Services, who focuses its main objective in the Design of Quality Management System based on ISO 9001:2015, for the Municipal Decentralized Autonomous Government of the canton Otavalo, therefore, four chapters were proposed that make up the quality management system with its development.

Chapter I covers the general characteristics of the research work where it establishes the problem statement starting from the objectives, then the justification and scope for its development.

Chapter II provides the theoretical framework for the proper design of the Quality Management System, where aspects such as quality management, the process-based approach, which are part of the principles of ISO 9001:2015, are analyzed. In such a way that, it addresses the PHVA cycle as it is an important foundation for each clause of the Standard.

In Chapter III, therefore, the diagnosis of the current situation of the Institution was carried out, for which a very indispensable tool called Check list was used, where the analysis of compliance by clause according to the Standard is evaluated and some aspects are identified to know the state in which it is. In addition, the external components are analyzed with the help of a SWOT and PESTEL analysis.

Chapter IV finally presents the proposal for the design of the Quality Management System based on the ISO 9001:2015 Standard, with the requirements established in each clause of the Standard. As a result of the proposal, it is expected to achieve an improvement in the Institution. In addition, it includes an improvement plan that aims to raise the level of compliance with the

Quality Management System in the Institution, and therefore, to the Municipal Services One Stop Shop.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO I. GENERALIDADES .....	1
1.1. Problema.....	1
1.2. Objetivos .....	2
1.2.1. Objetivo General.....	2
1.2.2. Objetivos Específicos.....	2
1.3. Alcance.....	3
1.4. Justificación.....	4
1.5. Metodología de la investigación .....	5
1.5.1. Tipos de Investigación .....	5
1.5.2. Métodos de Investigación .....	6
1.5.3. Técnica de Investigación.....	7
1.5.4. Instrumentos.....	7

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.1. Calidad .....	9
2.2. Sistema .....	10
2.3. Gestión .....	10
2.4. Sistemas de Gestión de la Calidad .....	11
2.4.1. Importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad .....	12
2.5. Ciclo PHVA .....	12
2.6. Norma ISO 9001:2015 .....	13
2.6.1. Estructura de la Norma ISO 9001:2015.....	13
2.6.2. Principios de la Gestión de la Calidad .....	14
2.6.3. Documentación de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015.....	16
2.6.4. Importancia de la Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en una organización pública.....	16
2.7. Levantamiento de Procesos.....	17
2.8. Gestión por procesos .....	17
2.8.1. Proceso.....	17
2.8.2. Mapa de Proceso.....	17
2.8.3. SIPOC .....	18

2.9.	Gestión del Riesgo según la Norma ISO 31000.....	18
2.10.	Riesgos Integrales.....	19
2.11.	Matriz de Riesgos .....	19
2.12.	FODA .....	20
2.13.	PESTEL.....	20
2.14.	Marco Legal.....	21
CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....		24
3.1.	Descripción general del GAD Municipal del Cantón Otavalo.....	24
3.1.1.	Reseña histórica .....	24
3.2.	Datos generales de la Ventanilla Única de Servicios Municipales (Dirección Administrativa).....	24
3.2.1.	Ubicación geográfica .....	25
3.3.	Análisis interno .....	26
3.3.1.	Misión.....	26
3.3.2.	Visión.....	27
3.3.3.	Valores y principios institucionales .....	27
3.3.4.	Objetivos Institucionales.....	28
3.3.5.	Ventanilla Única de Servicios Municipales (Dirección Administrativa) .....	30
3.3.6.	Factor organizacional.....	30

3.4. Cadena de Valor .....	32
3.5. Mapa de procesos .....	32
3.6. Check List inicial basado en la Norma ISO 9001:2015 .....	33
3.6.1. Conclusión situación actual de la Ventanilla Única de Servicios Municipales.....	37
3.7. Plan de Mejoras .....	38
<b>CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>40</b>
4.1. Diseño del sistema de gestión de calidad para la Ventanilla Única de Servicios Municipales.....	40
4.2. Cláusula 4 – Contexto de la organización .....	43
4.2.1. Comprensión de la organización y de su contexto.....	43
4.2.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas ...	49
4.2.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión por Calidad .....	52
4.2.4. Sistema de Gestión de Calidad y enfoque de sus Procesos .....	52
4.3. Cláusula 5 – Liderazgo.....	58
4.3.1. Liderazgo y compromiso .....	58
4.3.2. Política de Calidad .....	59
4.3.3. Roles y responsabilidades de la Política de Calidad.....	59
4.4. Cláusula 6 – Planificación.....	60

4.4.1.	Acciones para gestionar riesgos y oportunidades .....	60
4.4.2.	Objetivos de Calidad y Planificación.....	61
4.4.3.	Planificación de los cambios.....	62
4.5.	Cláusula 7 – Apoyo .....	65
4.5.1.	Recursos .....	65
4.5.2.	Competencia .....	66
4.5.3.	Toma de conciencia .....	67
4.5.4.	Comunicación .....	67
4.5.5.	Información documentada .....	67
4.6.	Cláusula 8 – Operación .....	68
4.6.1.	Planificación y control operacional .....	68
4.6.2.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	71
4.7.	Cláusula 9 – Evaluación del desempeño .....	71
4.7.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	71
4.7.2.	Auditoría interna .....	73
4.8.	Cláusula 10 – Mejora .....	78
4.8.1.	No conformidad y acción correctiva.....	78
4.8.2.	Plan de mejora continua.....	79
4.8.3.	Evaluación de mejora.....	82

CONCLUSIONES .....	85
RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS .....	89



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Camino hacia un Sistema de Gestión de Calidad.....	11
<b>Figura 2</b> Representación del ciclo PHVA con la Norma ISO 9001.....	12
<b>Figura 3</b> Estructura de la Norma ISO 9001:2015 .....	14
<b>Figura 4</b> Principios de la Calidad.....	15
<b>Figura 5</b> Procesos de Gestión de Riesgo según la Norma ISO 31000:2018.....	18
<b>Figura 6</b> Ubicación geográfica GAD Municipal del Cantón Otavalo .....	26
<b>Figura 7</b> Estructura Organizacional del GAD Otavalo.....	30
<b>Figura 8</b> Cadena de valor GAD Municipal del Cantón Otavalo.....	32
<b>Figura 9</b> Mapa de Procesos GAD Municipal del Cantón Otavalo.....	33
<b>Figura 10</b> Gráfica de resultados de % total por cláusula .....	35
<b>Figura 11</b> Gráfica de resultados de % total de implementación de la norma ISO 9001:2015 con % de brecha.....	36
<b>Figura 12</b> Ciclo PHVA .....	41
<b>Figura 13</b> Propuesta del Mapa de Procesos de la Ventanilla Única de Servicios Municipales.....	53
<b>Figura 14</b> Política de calidad - VUSM GAD-O.....	59
<b>Figura 15</b> Estructura Organizacional de la Ventanilla Única de Servicios Municipales .....	60
<b>Figura 16</b> Porcentaje de brecha.....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Matriz de evaluación de riesgos.....	20
<b>Tabla 2</b> Normativa Legal .....	21
<b>Tabla 3</b> Datos generales .....	25
<b>Tabla 4</b> % Total de implementación por cláusula de la Norma ISO 9001:2015 .....	34
<b>Tabla 5</b> % Total de implementación de la Norma ISO 9001:2015 con % de brecha .....	35
<b>Tabla 6</b> Análisis de datos global de la implementación de la Norma ISO 9001:2015 ....	36
<b>Tabla 7</b> Matriz del Plan de Mejoras de la Ventanilla Única de Servicios Municipales...	38
<b>Tabla 8</b> Propuesta Matriz FODA – Ventanilla Única de Servicios Municipales.....	44
<b>Tabla 9</b> Análisis PESTEL .....	46
<b>Tabla 10</b> Puntuaciones para la evaluación de la matriz de riesgos .....	48
<b>Tabla 11</b> Significado de las puntuaciones para evaluación de la matriz de riesgo .....	49
<b>Tabla 12</b> Matriz de partes interesadas.....	50
<b>Tabla 13</b> Inventario de procesos y procedimientos.....	54
<b>Tabla 14</b> Caracterización de procesos.....	56
<b>Tabla 15</b> Objetivos de Calidad.....	61
<b>Tabla 16</b> Matriz de cambios.....	63
<b>Tabla 17</b> Codificación del manual de procedimientos.....	68
<b>Tabla 18</b> Indicadores y codificación .....	72
<b>Tabla 19</b> Documentos y registros para Auditoría Interna .....	73
<b>Tabla 20</b> Formato – Plan de Auditoría.....	74
<b>Tabla 21</b> Programa de Auditoría.....	76

<b>Tabla 22</b> Formato de Acta de revisión .....	77
<b>Tabla 23</b> Plan de mejora continua para el GAD-O .....	76
<b>Tabla 24</b> Resultados en porcentajes de cada cláusula .....	82
<b>Tabla 25</b> Evaluación de mejora.....	83

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Cheklist Inicial de la Norma ISO 9001:2015.....	90
<b>Anexo 2.</b> Diagrama SIPOC.....	119
<b>Anexo 3.</b> Matriz de Riesgos basado en procesos.....	120
<b>Anexo 4.</b> Documentos y registros.....	122
<b>Anexo 5.</b> Ficha de puestos de trabajo .....	127
<b>Anexo 6.</b> Caracterización de los procesos .....	138
<b>Anexo 7.</b> Ficha de Indicadores .....	159
<b>Anexo 8.</b> Manual de procedimientos .....	166

## **CAPÍTULO I. GENERALIDADES**

### **1.1.Problema**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Otavalo suscita la mejora en cuanto al bienestar de la población cantonal de acuerdo con sus condiciones para la misma a través de una buena gestión administrativa de la forma más eficaz, eficiente y un avance institucional cantonal.

Por lo tanto, con el tiempo se han encontrado problemas por los cambios repentinos en la VUSM, es decir, no transporta un control dentro de sus actividades, de manera que, ocasiona una calidad baja en la prestación de los servicios municipales, existe incumplimiento de los objetivos, insatisfacción de los usuarios al modo de atención, desorganización administrativa, lo cual generan oportunidades de mejora en las que se puede evitar una desventaja antes sus compromisos.

Además, sus procesos no se encuentran estandarizados, es decir, debe haber cumplimiento con los parámetros de calidad para responder con una mejora ante los servicios brindados, este desequilibrio presentado, se puede evitar o prevenir con un sistema de gestión de calidad que puede aumentar la eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos existentes.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado se plantea la proponer el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, lo cual tendrá un control dentro de sus procesos y actividades encaminados a aspectos que tienen relación con: levantamiento de procesos, política de calidad, procedimientos con su respectivo manual, registros, documentos, auditorías, con el fin de dar resultados, la mejora a cada desconformidad encontrada, si la VUSM

(Ventanilla Única de Servicios Municipales) no cuenta con el SGC podría mantener las discordias entre sí y se seguirían realizando las mismas incompatibilidades sin obtener progresos.

## **1.2.Objetivos**

### ***1.2.1. Objetivo General***

Diseñar el modelo de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, para obtener el logro de resultados deseados de calidad en los procesos y mejora continua.

### ***1.2.2. Objetivos Específicos***

- Indagar bases bibliográficas, para establecer los requisitos del diseño de un sistema de gestión de calidad en la Ventanilla Única de Servicio Municipales del GAD Municipal Otavalo, mediante análisis de documentos bibliográficos.
- Desempeñar un análisis de la situación actual de la Ventanilla Única de Servicios Municipales del GAD Municipal Otavalo, para determinar el estado de cada proceso mediante técnicas de investigación y herramientas que ejecuten el levantamiento de información y obtener resultados iniciales.
- Proponer un modelo de Gestión de Calidad, para incrementar progresos en la gestión pública, mediante la estandarización de procesos que cumpla con los parámetros definidos de la calidad basados en la norma ISO 9001:2015.

### **1.3.Alcance**

El trabajo de investigación tiene como objeto el Diseño de un modelo de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, en la Ventanilla Única de Servicios Municipales (Dirección Administrativa).

Esta investigación se realiza debido a que la finalidad sea la obtención de una optimización en sus procesos a través de un control y la vez realizar seguimiento, es decir, una observación de cada una de sus actividades. Se empleará una metodología de investigación en cada uno de los capítulos, de modo que el manejo de diferentes herramientas también para el diagnóstico de la situación actual y posterior brindar soluciones a los problemas encontrados, por lo tanto, aumentar el control de sus procesos y sus ventajas competitivas ya que por el momento la VUSM no cuenta con una actualización en sus procesos y una estandarización que lo deja en desventaja.

Por consiguiente, al diseñar el Sistema de Gestión de Calidad, la VUSM tendrá como respaldo un plan de mejoras de acuerdo a las necesidades de los resultados del diagnóstico situacional, así también tendrá toda la información de la VUSM documentada debido a que no lo tiene.

#### **1.4. Justificación**

La investigación del trabajo de grado en efecto tiene como objetivo proponer el Diseño de Sistema de Gestión de Calidad, lo que presenta ante la necesidad del uso de herramientas importantes que respondan a un cumplimiento de requisitos, calificación elevada de los procesos y la satisfacción de los habitantes del cantón.

De acuerdo con la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad menciona que: “Está en la obligación de responder a la sociedad el derecho que tienen de disponer bienes y servicios públicos o privados, de insuperable calidad a las distintas entidades. (CALIDAD, 2007)

Hoy en día, la calidad se ha transformado en un tema primordial para conseguir la persistencia en el área en la que se va a ejecutar, de tal modo ser competente con el resto de las direcciones a futuro en las próximas administraciones. Por tal razón, la investigación comienza con un análisis de la situación actual recolectando toda la información necesaria para el diagnóstico y que esté orientado a la investigación y trazar lineamientos, es decir, a tomar decisiones que se deben tener en cuenta, y de modo similar dar inicio al Diseño del Sistema de Gestión de Calidad que le permita a la Ventanilla Única de Servicios Municipales ser más capaz y experta en todas las actividades que se le designe.

Actualmente, existen GAD's que no tienen un SGC, por lo que puede generar riesgos a la hora de presentarse oportunidades de laborar con otros Municipios por ejemplo del extranjero, esto implica a que la Institución permanezca paralizada y no brinde aportaciones, no progrese como sus competidores y no puedan compartir las mismas ideas, por lo tanto, es de suma importancia contar con un SGC.



Mediante lo expuesto anteriormente, se dará la posibilidad de estandarizar los procesos y procedimientos, de esta manera la VUSM tendrá un nivel elevado de eficacia y eficiencia a la hora de conseguir un trámite realizando seguimiento a todos su proceso, permitiendo alcanzar su principal finalidad.

## **1.5. Metodología de la investigación**

### ***1.5.1. Tipos de Investigación***

#### **– Investigación Exploratoria**

De acuerdo con un análisis, se ocupará la investigación exploratoria, ya que es necesaria para el compendio de la información y de esta forma fundamentar la investigación que parte desde la fase inicial hasta llegar a una resolución de las oportunidades de mejora encontradas.

#### **– Investigación Documental**

La investigación documental se realizará de la norma ISO 9001:2015, y fundamentación teórica mediante fuentes de información, para de esta razón realizar el modelo de gestión que se propone y lo que involucra a procesos, procedimientos, manuales y demás componentes primordiales para su desarrollo, por otro lado, es necesario darse cuenta de las normas nacionales que la VUSM debe efectuar según los servicios que proporciona, con el objetivo de lograr una indagación precisa.

#### **– Investigación de Campo**

Finalmente, se utilizará la investigación de campo que es esencial ya que en esta se efectúa la recopilación de información, en donde se involucra cada uno de los procesos pertinentes de los servicios que se brindan en el lugar en el que se realiza el trabajo de

investigación, a fin de comprenderlos de mejor manera y proseguir con una información concreta.

### ***1.5.2. Métodos de Investigación***

#### **– Método Descriptivo**

El método descriptivo se aplicará para comprender la situación actual de la VUSM, mediante la observación, ante esto se conocerá el funcionamiento de los procesos en cuando a los trámites por medio de herramientas como: FODA, para garantizar el nivel de calidad, donde se realizará el estudio utilizando la herramienta Check List de la norma ISO 9001:2015 y de manera análoga desempeñar con el cumplimiento del segundo objetivo específico.

#### **– Método Inductivo**

Según (Sampieri, 2014): “El método inductivo es un procedimiento indiscutible que obtiene conclusiones generales en cierto modo a partir de razonamientos que pueden ser verdaderos o falsos. Se trata de un método usado frecuentemente en trabajos investigativos y demás, en el que pueden distinguirse pasos fundamentales de acuerdo con lo que se quiere”.

En ese sentido, se empleará este método ya que nos ayuda a englobar el contexto de Sistemas de Gestión de la Calidad de una manera general a partir de información individual en este caso sobre procesos, que será realizada posteriormente para ayudar a la Institución a entregar servicios que alcancen la satisfacción del usuario.

- Método Deductivo

Este método será utilizado por ser una estrategia de razonamiento que usa el contexto principal para llegar a una conclusión lógica, es decir, que parte de lo general a lo específico.

### ***1.5.3. Técnica de Investigación***

- Observación Directa

Esta técnica es muy valiosa ya que tiene como objetivo compendiar una cantidad alta de información necesaria al momento de observar los movimientos de los procesos en el área, para posteriormente realizar un análisis correspondiente.

- Entrevista

Según, (Taguenca Belmonte & Vega Budar, 2017): “La entrevista forma parte de las técnicas de investigación, es decir, su función debe interpretar impulsos en los que se hallan involucrados a la hora de escuchar con respecto a las diferentes dificultades que se enfrentan en un espacio.”

Esta técnica será utilizada con la finalidad de adquirir información referente a todas las actividades que se encuentran dentro de la VUSM. Mediante la técnica se podrá conocer más sobre los procesos y procedimientos para lograr constancia en las mejoras que se realicen, de tal forma que se planteen preguntas sobre cualquier duda e inquietud de acuerdo con lo observado.

### ***1.5.4. Instrumentos***

- Check List

Según (González & Bernal, 2018), es un instrumento que permite revisar de manera ordenada el control del cumplimiento de una serie de requisitos como lo es con la norma ISO

9001:2015 en cada cláusula, también será de forma sistemática, ya que se crean para registrar actividades de repetición constante que no aporten a mejorar.

## CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. Calidad

La calidad del producto o servicio se define de varias formas y se convierte en un objetivo clave para la empresa. Sin embargo, mientras que en el pasado se buscaba lograrla a través de inspecciones en el área de producción, en la actualidad se entiende que toda la organización debe estar involucrada para alcanzar este objetivo. En el enfoque moderno, se reconoce que la calidad se logra gracias a la participación de todos los departamentos y áreas de la empresa. (Sanabria Rangel, Romero Camargo, & Floréz Liscano, 2013, pág. 24)

Otro autor ha afirmado lo siguiente:

El concepto de calidad como excelencia tiene sus ventajas. En primer lugar, es una visión que puede ser más fácil de comprender que otras como la creación de valor, dando una señal clara de la ambición de estándares a alcanzar, de modo que la aceptación y el compromiso de los empleados sean más accesibles. La excelencia puede igualmente ser una buena base para la diferenciación comercial del producto, aprovechando el orgullo que un producto excelente siempre despierta entre sus compradores. (Pascal, Pelayo, Serra, & Casalins, 2015)

La calidad se puede describir como el conjunto de atributos que un producto o servicio posee, junto con su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Implica que el producto o servicio debe cumplir con las funciones y especificaciones para las cuales fue diseñado, y debe ajustarse a lo establecido por los consumidores o clientes. En resumen, la calidad

implica que el producto o servicio cumple con los requisitos y preferencias de los clientes. (Guilló, 2016, pág. 2)

La comprensión de la calidad es un tema complejo, en parte debido a que las personas la interpretan según diferentes criterios basados en sus roles individuales en la cadena de valor de producción y comercialización. Además, el significado de calidad sigue evolucionando a medida que la profesión de la calidad se desarrolla y se perfecciona. Se plantean cinco perspectivas fundamentales: el Juicio (trascendencia), el producto, el usuario, el valor y la manufactura, que ayudan a abordar y comprender la calidad desde diferentes enfoques. (Acosta, Pulido, Araque, Regnault, & Tinoco, 2018, pág. 5)

## **2.2.Sistema**

Se denomina sistema a: “un conjunto de elementos en una organización los cuales se interaccionan entre sí, con la finalidad de establecer políticas, objetivos, procesos y así lograr resultados planteados.” (Camisón, Cruz, & González, 2017, pág. 10)

## **2.3.Gestión**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Según (Camisón, Cruz, & González, 2017) el concepto de gestión lleva asociada la idea de acción para que los objetivos fijados se cumplan.

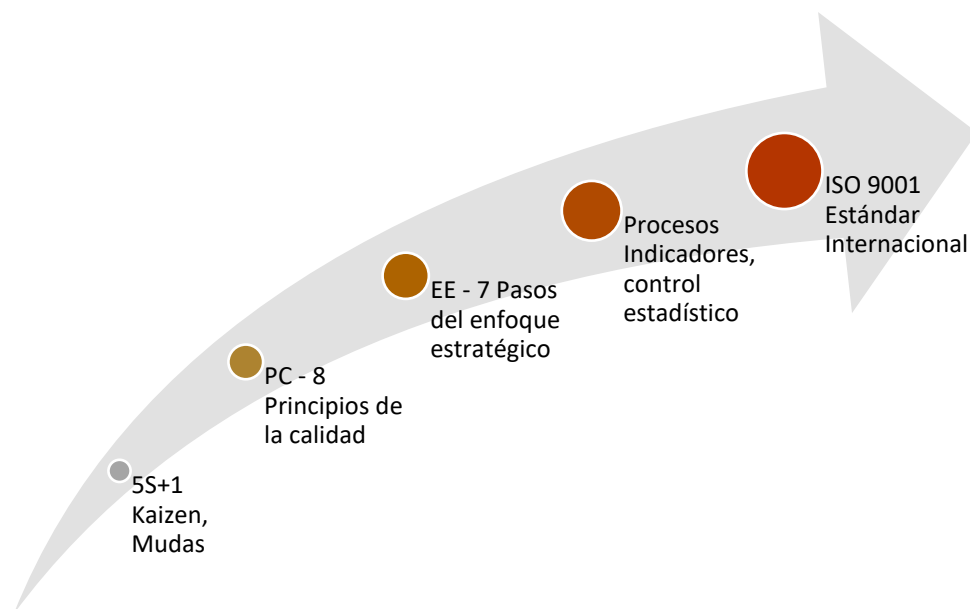
## 2.4. Sistemas de Gestión de la Calidad

La Calidad Total, según su definición, se trata de un Sistema de Gestión. Por lo tanto, para lograr implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en nuestro entorno, en este caso en una institución pública, es necesario comprender y fortalecer ciertas técnicas y herramientas. A continuación, se muestra en la figura el camino hacia un SGC. (ISO 9001, 2015)

El objetivo de la organización debe: “desarrollar, implementar, mantener y mejorar de forma constante un sistema de gestión de la calidad, que incluya los procesos necesarios y su interacción, en cumplimiento con los requisitos establecidos por esta Norma Internacional.” (ISO 9001, 2015)

### Figura 1

#### *Camino hacia un Sistema de Gestión de Calidad*



*Nota.* Fuente: (Hernández Casabal, 2018, págs. 1-2) Elaborado por Maritza Quilumbaquín

### ***2.4.1. Importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad***

De acuerdo con el tema, este tipo de sistemas brinda apoyo a las organizaciones al establecer una plataforma que les permite comprender y cumplir los requisitos en todas sus actividades, procesos y procedimientos. Estos elementos añaden un valor adicional en la creación de productos o servicios. Los resultados obtenidos por las organizaciones deben cumplir con los requisitos de calidad y mejora continua establecidos por los clientes o usuarios, basados en mediciones objetivas. (Camisón, Cruz, & González, 2017)

### **2.5.Ciclo PHVA**

Según el autor (Gómez, 2015): “El ciclo PHVA inicialmente fue planteado por Walter Shewhart y desarrollado por Edward Deming, es conocido como ciclo de calidad, círculo de Deming o Espiral de la mejora continua, cuenta con cuatro pasos: planificar, hacer, verificar y actuar.”

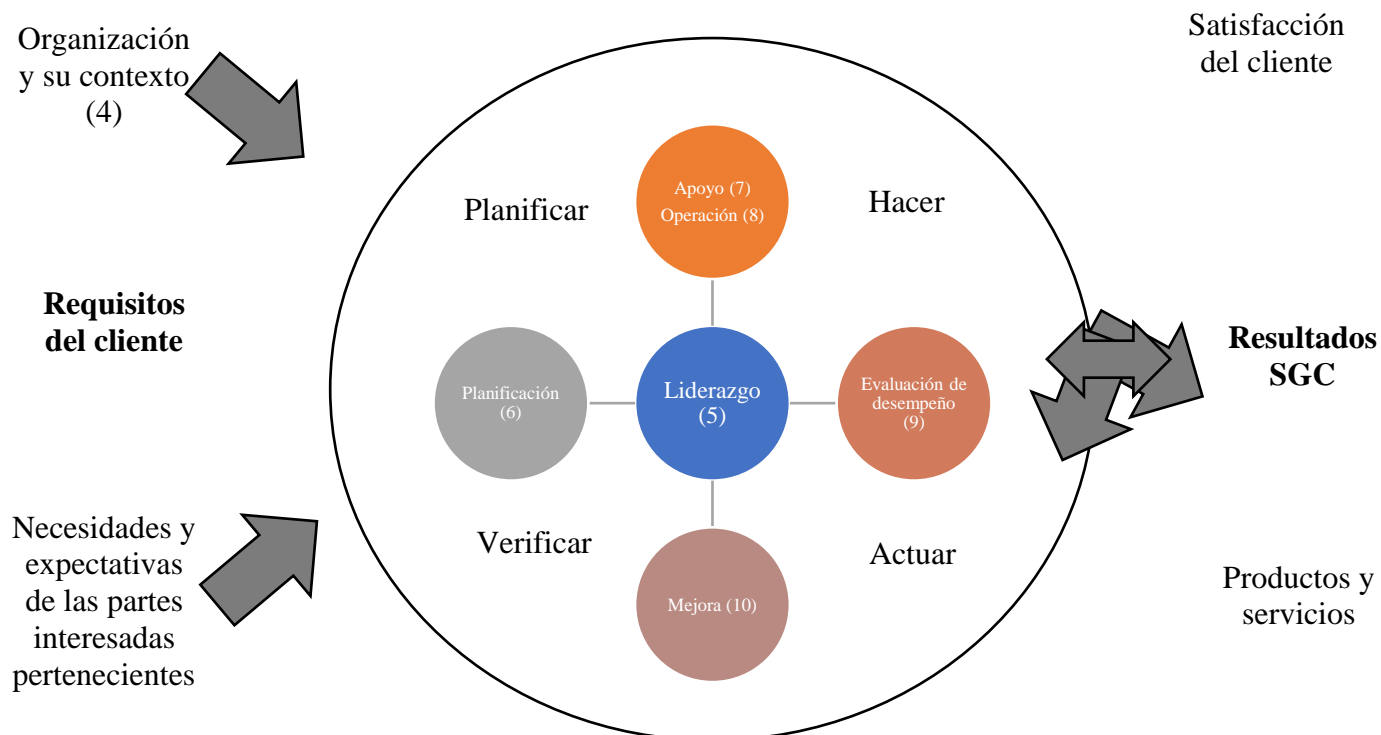
De acuerdo con la figura a continuación, se observa los capítulos de la norma ISO 9001 con sus respectivos capítulos, lo que estos aspectos pueden ser clasificados acorde con este ciclo.

### **Figura 2**

*Representación del ciclo PHVA con la Norma ISO 9001.*







*Nota.* Fuente: (Gómez, 2015). Elaborado por Maritza Quilumbaquín

## 2.6. Norma ISO 9001:2015

En la norma internacional se menciona que: “Esto establece los requisitos para implementar un sistema de gestión de calidad cuando una organización necesita demostrar de manera consistente su capacidad para ofrecer productos que cumplan con los requisitos del cliente y las regulaciones aplicables.” (ISO 9001, 2015)

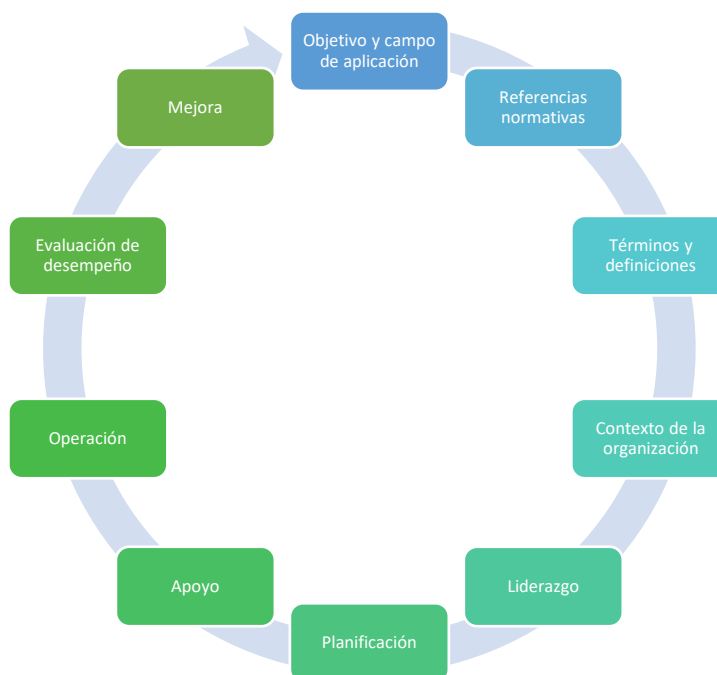
### 2.6.1. Estructura de la Norma ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001:2015 menciona que: “está conformada por 10 capítulos, de las cuales las 4 iniciales son introductorias, las 6 siguientes establecen los requisitos aplicables a los sistemas de gestión de la calidad.” (ISO 9001, 2015)

A continuación, podemos visualizar como se desprenden los capítulos de la Norma ISO 9001:2015.

### Figura 3

#### *Estructura de la Norma ISO 9001:2015*



*Nota.* Fuente: (ISO 9001, 2015) Elaborado por: Maritza Quilumbaquín

#### **2.6.2. Principios de la Gestión de la Calidad**

Esta Norma Internacional se fundamenta en los principios de gestión de calidad delineados en la Norma ISO 9000. Estos principios son descritos detalladamente e incluyen una declaración de cada uno, una justificación lógica sobre por qué el principio es relevante para la organización,

así como ejemplos de los beneficios asociados y acciones típicas para mejorar el rendimiento de la organización al aplicar el principio. (Camisón, Cruz, & González, 2017, pág. 5)

#### **Figura 4**

##### *Principios de la Calidad*



*Nota.* Fuente: (Camisón, Cruz, & González, 2017). Elaborado por: Maritza Quilumbaquín

### ***2.6.3. Documentación de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015***

La documentación proporciona evidencia objetiva sobre el sistema. La documentación tiene un papel esencial para el auditor del sistema de gestión de calidad. La documentación explica cuál es la política de la institución, define las autoridades, establece los procedimientos operativos los cuales ayudan a los usuarios a cumplir sus actividades y objetivos. (Acosta, Pulido, Araque, Regnault, & Tinoco, 2018)

En su sistema de calidad, la documentación debe estar estructurada como una pirámide, la cual puede contener lo siguiente:

- Nivel 1. Política y manual de la calidad.
- Nivel 2. Procedimientos.
- Nivel 3. Instrucciones de trabajo.
- Nivel 4. Registros de la calidad.

### ***2.6.4. Importancia de la Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en una organización pública***

La norma como tal nos aporta directrices para la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad y su centro principal es aportar mayores soluciones y obtener una mayor eficiencia en la resolución de todas sugerencias realizadas, necesidades y expectativas que tiene la organización pública. En este caso el diseño de un sistema ayuda a brindar oportunidades que pueden ser aprovechadas para la mejora en el servicio que ofrece a los usuarios y a mejorar el procedimiento de sus procesos.

## **2.7. Levantamiento de Procesos**

(Benavidez Vera, Farfán Segarra, Colina Morles, Siguenza Guzman, & Arcentales Carrión, 2019) describen que, para obtener un levantamiento de procesos es necesario recurrir a entrevistas semiestructuradas y no estructuradas para la recolección de datos que permiten tener un mayor grado de flexibilidad con los entrevistados.

## **2.8. Gestión por procesos**

Gestión interfuncional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina que procesos deben ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. (Maldonado, 2011)

### ***2.8.1. Proceso***

Un proceso puede ser: “definido como un conjunto de actividades interconectadas que, a partir de uno o varios insumos de materiales o información, generan uno o varios resultados también de materiales o información con un valor añadido.” (Maldonado, 2011)

### ***2.8.2. Mapa de Proceso***

Es una representación gráfica de los procesos de una organización. Es una representación global de procesos, no individual de cada uno de ellos (individualmente se pueden representar mediante flujogramas). (Álvarez, 2012)

### **2.8.3. SIPOC**

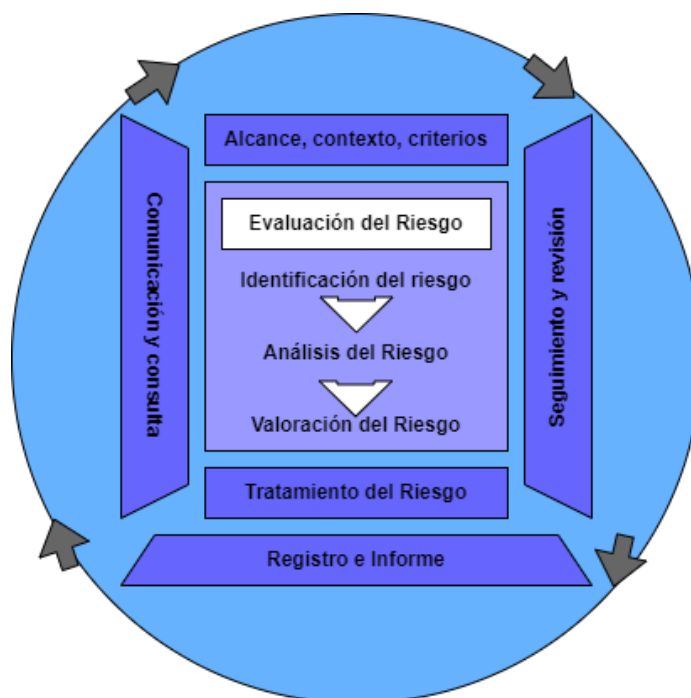
El diagrama SIPOC es una herramienta sumamente importante en la Gestión de la Calidad, para caracterizar un proceso mediante tabulación, a partir de la identificación de elementos claves en los dominios de: Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Clientes. (Rasmusson, 2006, pp. 1-4)

### **2.9. Gestión del Riesgo según la Norma ISO 31000**

La norma como tal nos ayuda a proporcionar principios y guía exhaustivos a las organizaciones en sus análisis y evaluaciones de riesgo. Es decir, si trabaja en una empresa pública o ya se privada se puede beneficiar de esta Norma ISO 31000, de tal manera que se aplica a la mayoría de las acciones que son realizadas en la empresa, incluyendo así la planificación, operaciones de gestión y procesos de comunicación. En este caso se pondrá en práctica la Norma ISO 31000 para una institución pública lo cual mejorará las técnicas de gestión y garantizará la seguridad del trabajo en lo que respecta a los procesos.

#### **Figura 5**

*Proceso de Gestión de Riesgo según Norma ISO 31000:2018*



*Nota.* Adaptado de (ISO 31000, 2018, p. 16) Elaborado por: Maritza Quilumbaquín

## 2.10. Riesgos Integrales

La Gestión Integral del riesgo es un proceso el cual es coordinado entre varias instituciones para reducir, prevenir y así también responder y apoyar la rehabilitación y recuperación frente a eventuales emergencias y desastres, en el marco de un desarrollo sostenible.

*(Guidelines\_Switzerland\_Integrated\_Risk\_Management.pdf, 2014, pp. 5-6)*

## 2.11. Matriz de Riesgos

Las organizaciones deben implementar la matriz de riesgos para ejecutar análisis de los mismos según la norma ISO 9001:2015 y no porque se lo exija, sino porque es una manera

adecuada para identificar los riesgos encontrados y tomar decisiones para saber cómo debemos gestionarlos, evitar o eliminarlos, de manera que la seguridad de la información quede intacta.

**Tabla 1**

*Matriz de Evaluación de Riesgos*

		PROBABILIDAD				
		Raro	Poco probable	Posible	Muy probable	Casi seguro
CONSECUENCIAS	Despreciables	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio
	Menores	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Moderadas	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto
	Mayores	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy alto
	Catastróficas	Medio	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto

*Nota.* Fuente: (*Guidelines\_Switzerland\_Integrated\_Risk\_Management.pdf*, 2014, p.6)

Elaborado por: Maritza Quilumbaquín

## 2.12. FODA

Es una herramienta clave para hacer una evaluación pormenorizada de la situación actual de una organización o persona sobre la base de sus debilidades y fortalezas, y en las oportunidades y amenazas que ofrece su entorno. (Huerta, 2020)

## 2.13. PESTEL

Según (Barroeta, 2022) el análisis PESTEL nos ayuda con el negocio o proyecto, refleja la experiencia en el uso y aplicación de esta herramienta en distintos sectores empresariales y



proyectos internacionales. El objetivo de la herramienta es utilizar la plantilla para analizar el entorno, formular hipótesis estratégicas, categorizarlas, identificar las oportunidades y amenazas y poder tomar decisiones.

#### **2.14. Marco Legal**

Hacemos referencia a los códigos, leyes, ordenanzas, normas de mayor importancia a la gestión.

Según la Constitución de la República del Ecuador: “se refiere a las servidoras y servidores públicos, que la administración pública compone un servicio a la colectividad y se preside por los principios proclamados expresamente 42 en el artículo 227 de la misma.” (Constitución, 2008)

**Tabla 2**

*Normativa Legal*

<b>Norma/Ley/Código</b>	<b>Año</b>	<b>Descripción</b>
<b>Constitución de la República del Ecuador</b>	2008	Es una Norma actual del Ecuador, la cual consta de normas primordiales para el amparo de derechos, libertades, obligaciones de los ciudadanos, así como del Estado e instituciones.

---

<b>Ordenanzas Municipales</b>	2018	Son normativas que han sido creadas y expuestas por el Consejo Municipal de un Gobierno Descentralizado en Ecuador.
<b>Ley Orgánica de Servicios Públicos</b>	2010	También conocida como LOSEP, Esta ley establece las normas y regulaciones para la gestión del talento humano en el sector público de Ecuador. Esta legislación es aplicable a todas las entidades del sector público, incluyendo la banca pública.
<b>Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública</b>	2005	Es conocida como LOTAIP, la misma que garantiza a los ciudadanos el derecho de acceder a la información que generan y administran las Instituciones del Estado.
<b>Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización</b>	2019	Es conocida como COOTAD, establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio; el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. <i>(cootad.pdf, s. f., p. 5)</i>

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín (2022)



## **CAPÍTULO III. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

### **3.1.Descripción general del GAD Municipal del Cantón Otavalo**

#### ***3.1.1. Reseña histórica***

El cantón Otavalo está situado en la zona norte del Ecuador y al sur oriente de la provincia de Imbabura. Tiene una superficie de 579kilómetros cuadrados, según los nuevos límites otorgados por el Gobierno Municipal de Otavalo.


La ciudad de Otavalo se localiza al norte del callejón interandino a 110 kilómetros de la capital Quito y a 20 kilómetros de la ciudad de Ibarra, se encuentra a una altura de 2.565 metros sobre el nivel del mar, y está ubicada geográficamente en las siguientes coordenadas: 78° 15' 49'' longitud oeste, 0° 13' 43'' latitud norte.

El cantón se encuentra limitado: al norte con los cantones Cotacachi, Antonio Ante e Ibarra; al sur limita con el cantón Quito (Pichincha); al este con los cantones Ibarra y Cayambe (Pichincha) y al oeste con los cantones Quito y Cotacachi.

### **3.2.Datos generales de la Ventanilla Única de Servicios Municipales (Dirección Administrativa)**

En la tabla siguiente, se muestran los datos más selectos de la VUSM:

**Tabla 3***Datos Generales*

<b>Logotipo</b>	 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>
<b>Nombre de la Dirección</b>	Ventanilla Única de Servicios Municipales
<b>Ubicación</b>	Calle Sucre y Bolívar
<b>Oficina de atención al usuario</b>	Otavallo-Imbabura, Ecuador
<b>Director</b>	Ing. Mayra Endara
<b>Principal Actividad</b>	Avalar la calidad de atención al usuario en la Ventanilla Única de Servicios Municipales a todas las comunidades y parroquias del Cantón Otavalo.
<b>Contacto</b>	(06) 2 920-460
<b>Página web</b>	<a href="http://www.otavalo.gob.ec/web/">http://www.otavalo.gob.ec/web/</a>

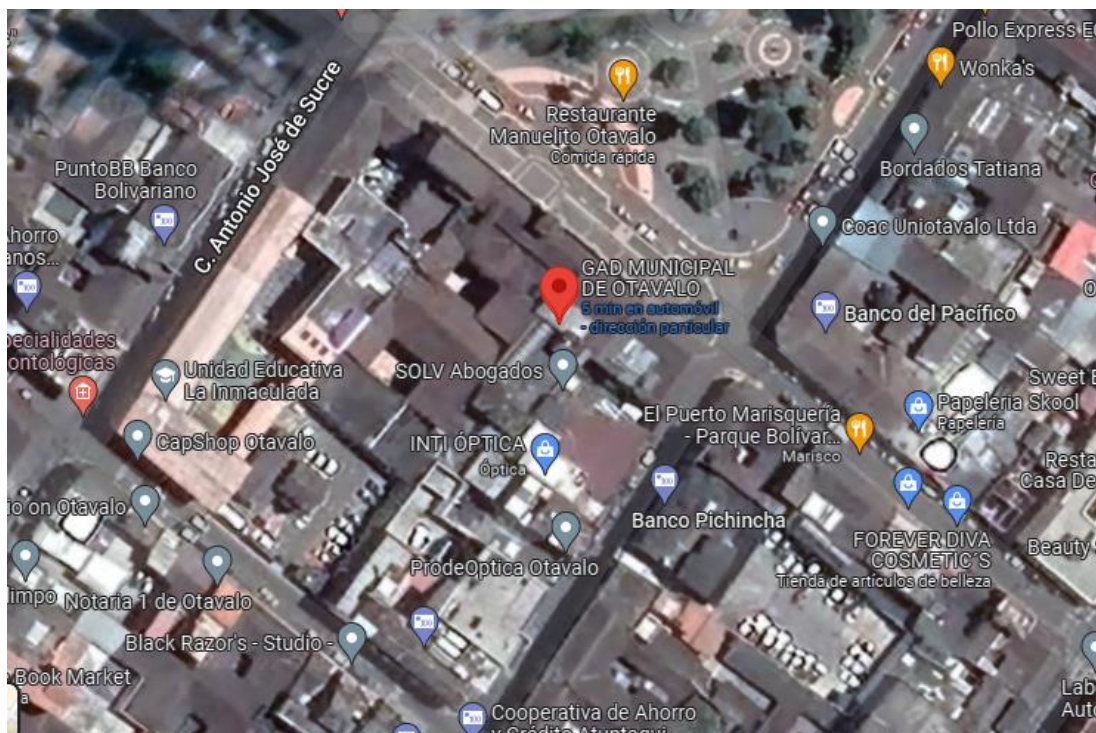
*Nota.* Fuente: (OTAVALO, 2023) Elaborado por: Maritza Quilumbaquín

### **3.2.1. Ubicación geográfica**

En la siguiente figura se muestra la ubicación del GAD Municipal del Cantón Otavalo, en donde se encuentra la Ventanilla Única de Servicios Municipales.

**Figura 6**

*Ubicación Geográfica GAD Municipal del Cantón Otavalo*



*Nota.* Fuente: (Maps, 2023)

### **3.3. Análisis interno**

#### **3.3.1. Misión**

Planificar, gestionar y ejecutar el desarrollo integral y sostenible del Cantón, a través de un Plan de Desarrollo Ordenamiento Territorial equitativo, con cobertura de servicios básicos y públicos eficientes y eficaces, garantizando un ambiente sano, potenciando el desarrollo cultural, inclusivo, recreativo mediante la aplicación de políticas participativas con responsabilidad social,

que permitan mejorar el bienestar de la población otavaleña, enmarcados en el Plan Nacional Toda una Vida.

### **3.3.2. *Visión***

En el año 2023, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, alcanzará una amplia cobertura de servicios básicos y una gestión administrativa efectiva orientada a alcanzar el bienestar y satisfacción de las necesidades ciudadanas, debidamente organizada para la participación proactiva articulada al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial; siendo el referente de la interculturalidad del país, con responsabilidad ciudadana y mejoramiento continuo.

### **3.3.3. *Valores y principios institucionales***

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo a través de su “Código de Ética”, establece los valores y principios institucionales que guiarán a las(los) servidores públicos en su diaria labor; enmarcados en el orden moral, ético y ligados a los que establezcan la Constitución y demás leyes vigentes.

Además, considerará los siguientes valores:

- **Honestidad:** El servidor público del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, actuará en congruencia entre lo que piensa, expresa y hace, con los principios individuales, instituciones y sociales, procurando satisfacer el interés de la colectividad otavaleña, desechando todo provecho o ventaja personal, obtenida por sí o por interpuesta persona, de tal forma que sus actos sean realizados con una noción de justicia, transparencia y cumplimiento del deber.

- **Servicio:** Los servidores están comprometidos en utilizar sus capacidades individuales y colectivas en beneficio común, ayudar a otros a desarrollar su propio talento y capacidad, imbuidos por el espíritu de servicio a Otavalo, velando por garantizar la prestación de servicios con calidad, buscando la satisfacción del interés público.
- **Responsabilidad:** Derecho natural otorgado a un servidor municipal en función de su competencia, en la atención adecuada y oportuna de sus deberes y derechos propios y el reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.
- **Imparcialidad:** El servidor público del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo, no hace ninguna distinción de nacionalidad, etnia, religión, condición social, ni credo político.
- **Rendición de cuentas:** Las actuaciones de los funcionarios, empleados y trabajadores municipales, generarán confianza en la ciudadanía, mediante la rendición de cuentas en forma amplia y periódica sobre los recursos ejecutados y los resultados obtenidos en la gestión.

#### ***3.3.4. Objetivos Institucionales***

1. Controlar el cumplimiento de regulaciones y ordenanzas vigentes y bajo lineamiento técnicos determinar el uso y ocupación del suelo; contribuyendo al desarrollo físico del Cantón y de sus áreas urbanas y rurales.
2. Diseñar y proponer planes, programas y proyectos para la planificación del desarrollo y del ordenamiento territorial que propicien la articulación entre los diferentes niveles del Gobierno.



3. Administrar el catastro Predial del Cantón, con fines multifinalitarios para garantizar un tributo justo, equitativo y progresivo.
4. Ejecutar las obras de vialidad urbana e infraestructura de acuerdo con las competencias que por ley corresponde y las que se suscriban en cumplimiento al Plan de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial.
5. Garantizar un ambiente sano y ecológicamente equilibrado estableciendo políticas ambientales, dirigidas al desarrollo sustentable y sostenible del cantón Otavalo.
6. Preservar el patrimonio tangible, e intangible, para promover el desarrollo cultural, educativo, recreativo y social del Cantón.
7. Promover la actividad turística, artesanal y productiva; dinamizando el desarrollo económico del cantón.
8. Garantizar que las actividades que se desarrollen en el cantón, la ejecución de la obra pública municipal y privada, cumplan con lo dispuesto en la leyes, ordenanzas y normas técnicas vigentes.
9. Administrar con eficiencia y eficacia los productos y servicios institucionales mediante el fortalecimiento y la capacitación del talento humano, para contribuir una gestión pública efectiva y relevante de institución satisfaciendo la demanda de usuarios internos y externos.
10. Planificar, administrar las actividades financieras y dotar los recursos para el cumplimiento de los fines, funciones y proyectos municipales de conformidad con Leyes, Normas y Reglamentos.

11. Mejorar la calidad de vida de la población del Cantón Otavalo, a través del desarrollo de las fortalezas de la ciudadanía mediante la aplicación de una política participativa e inclusiva.
12. Diseñar, planificar, ejecutar y evaluar la infraestructura de los sistemas de seguridad humana; y controlar el espacio público, mediante la implementación de medidas preventivas y de servicio a la ciudadanía, articulándonos a la gestión de riesgos y convivencia ciudadana.

### ***3.3.5. Ventanilla Única de Servicios Municipales (Dirección Administrativa)***

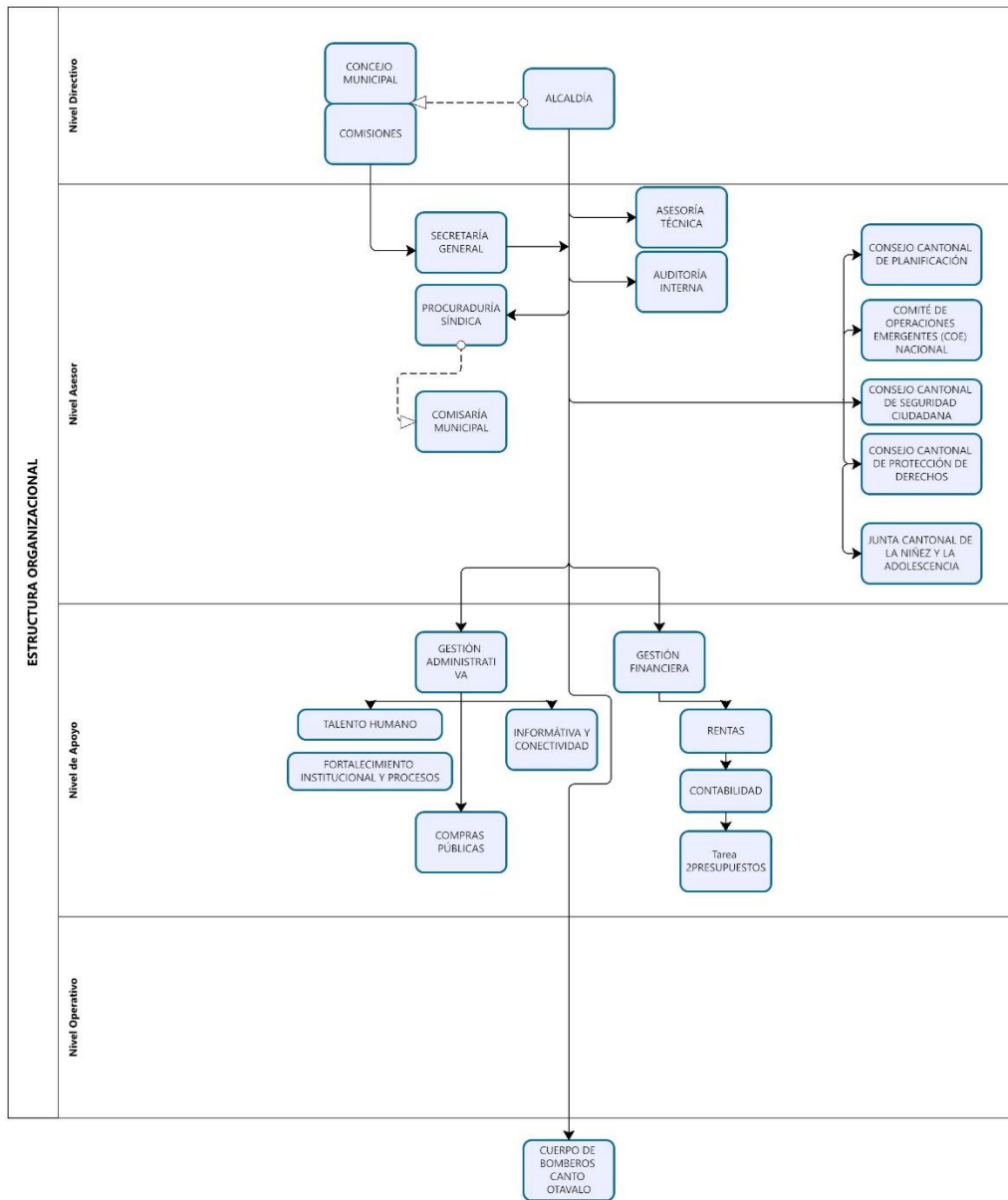
Ingresan todos los trámites que hay en las direcciones de la municipalidad y se encarga de la recepción de documentos e información solicitada por parte del usuario, la cual remite a la dirección correspondiente mediante despacho y empieza el proceso para aprobación y obtención de trámite, del mismo modo, da informes de trámites ingresados y atendidos por la dependencia municipal, reportes y seguimientos con el propósito de entregar al usuario con una respuesta apta mediante correo.

### ***3.3.6. Factor organizacional***

A continuación, se presenta la estructura organizacional del GAD Municipal del Cantón Otavalo.

## **Figura 7**

*Estructura Organizacional del GAD Otavalo*



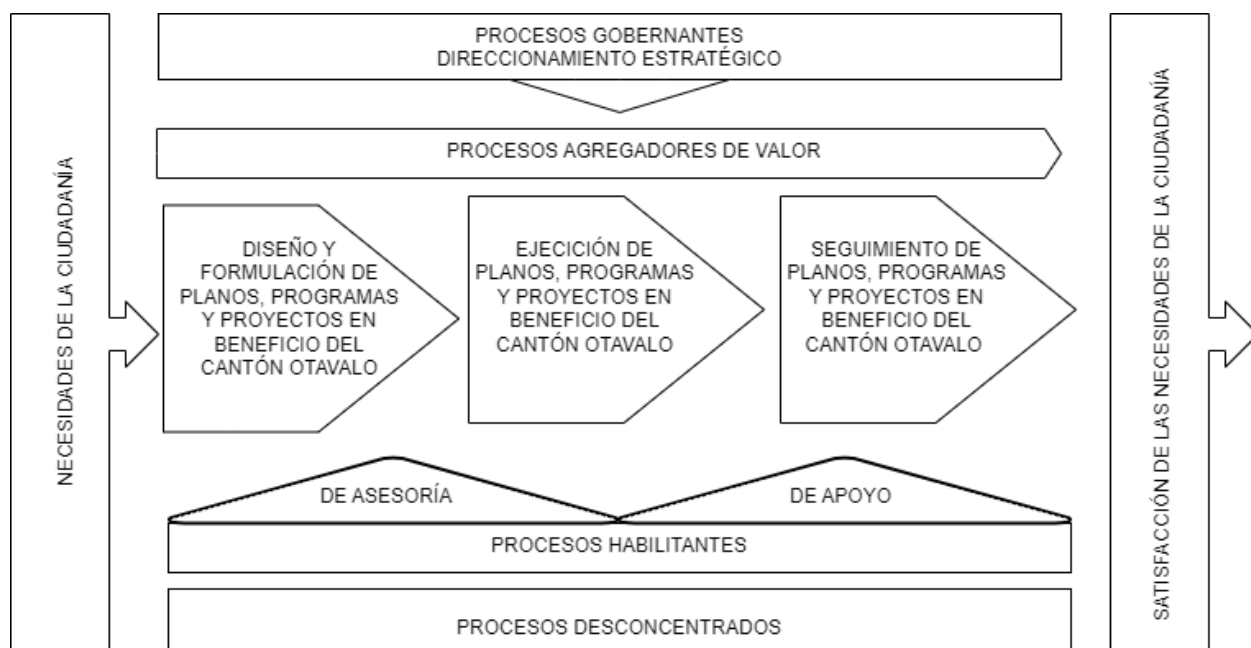
Nota. Elaborado por Maritza Quilumbaquín

### 3.4.Cadena de Valor

Por consiguiente, se muestra la cadena de valor establecida por el GAD Municipal del Cantón Otavalo en la siguiente figura:

**Figura 8**

*Cadena de Valor GAD Municipal del Cantón Otavalo*



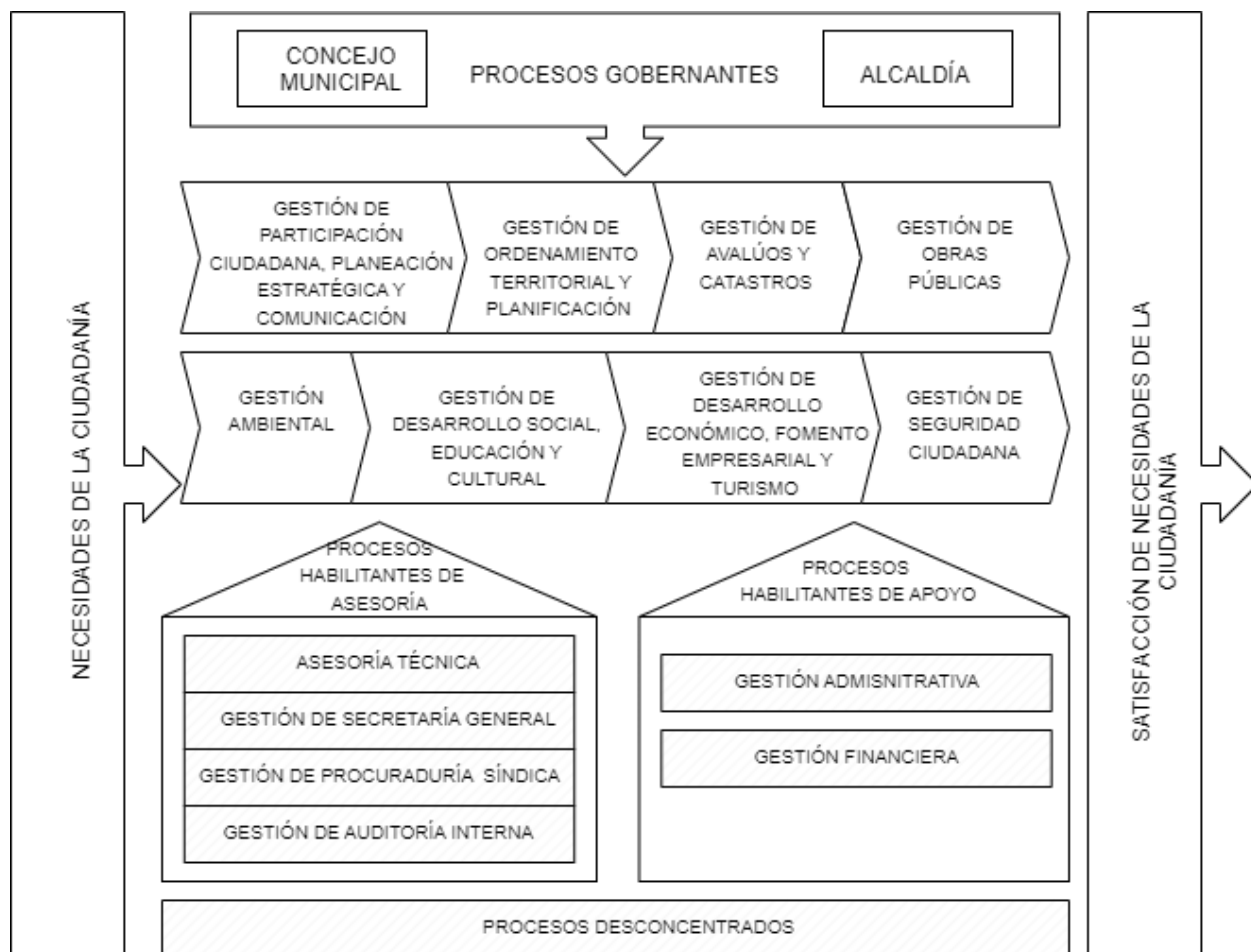
*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

### 3.5.Mapa de procesos

A continuación, se muestra el Mapa de Procesos establecida por el GAD Municipal del Cantón Otavalo en la siguiente figura:

**Figura 9**

*Mapa de Procesos GAD Municipal del Cantón Otavalo*



*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

### 3.6. Check List inicial basado en la Norma ISO 9001:2015

De acuerdo con la aplicación del Checklist de la norma ISO 9001:2015 se determinó que según los valores de cumplimiento en cada cláusula hubo una obtención de un porcentaje de cumplimiento que da la institución en el análisis de la situación actual.

Seguidamente, se muestra en las tablas los resultados en porcentaje de cada cláusula de la norma ISO 9001:2015 para su implementación, con sus respectivos gráficos y en el Anexo 1 (Check list inicial) se detallará más cada cláusula valorada.

**Tabla 4**

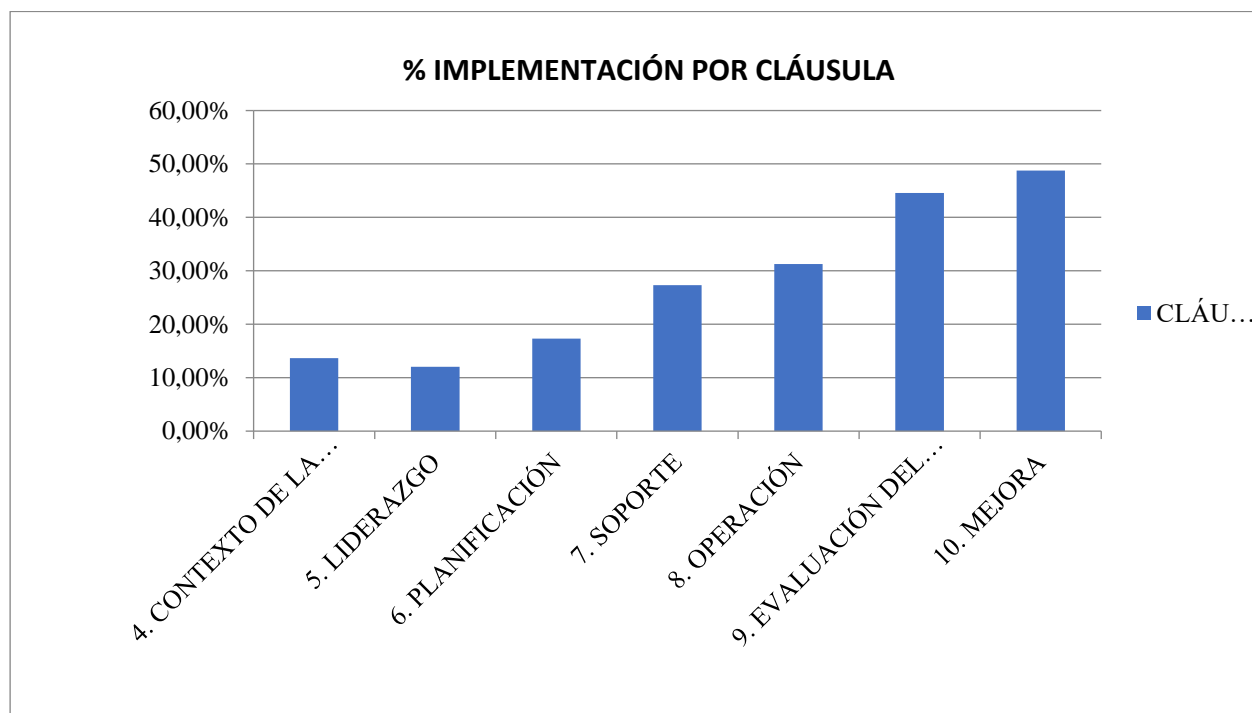
*% Total de Implementación por Cláusula de la norma ISO 9001:2015*

<b>% IMPLEMENTACIÓN POR CLÁUSULA</b>	
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	13,64%
<b>5. LIDERAZGO</b>	12,07%
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	17,31%
<b>7. SOPORTE</b>	27,33%
<b>8. OPERACIÓN</b>	31,30%
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	44,59%
<b>10. MEJORA</b>	48,75%

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

**Figura 10**

*Gráfica de resultados de % total por cláusula*



*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

**Tabla 5**

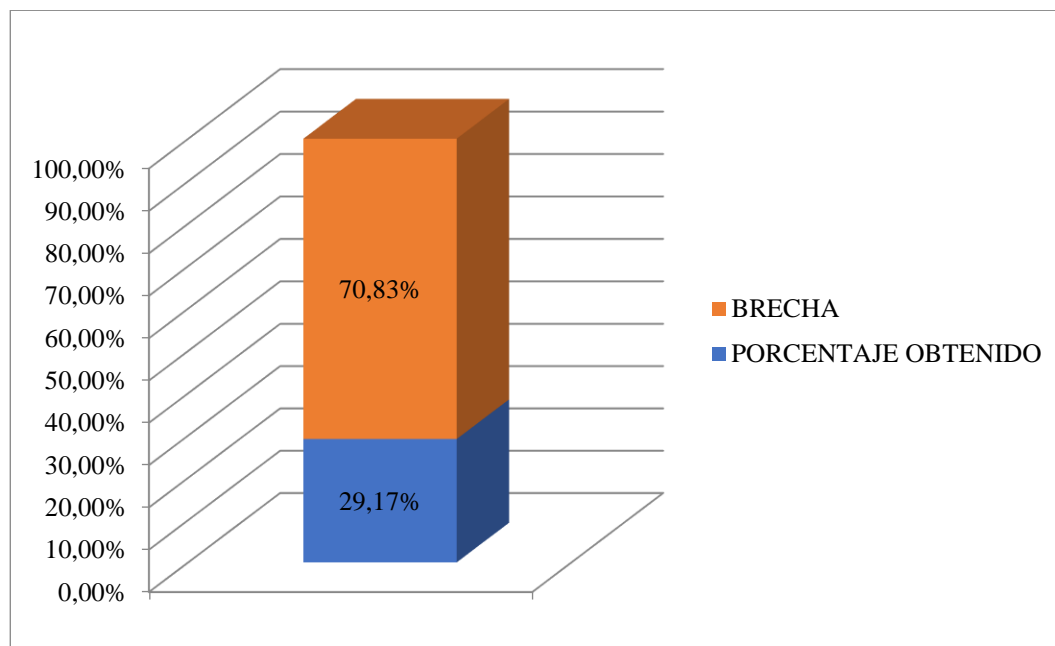
*% Total de Implementación de la norma ISO 9001:2015 con % de brecha*

<b>%IMPLEMENTACIÓN SGC</b>	
<b>PORCENTAJE OBTENIDO</b>	29,17%
<b>MÍNIMO NORMA</b>	100%
<b>BRECHA</b>	<b>70,83%</b>

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

**Figura 11**

Gráfica de resultados de % total de implementación de la norma ISO 9001:2015 con % de brecha



Nota. Elaborado por Maritza Quilumbaquín

**Tabla 6**

Análisis de datos global de la Implementación de la norma ISO 9001:2015

TOTAL IMPLEMENTACIÓN SGC							
SGC	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTAL
>>>>>>	54	175	38	33	0	4	300
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
<b>29,17%</b>							

Nota. Elaborado por Maritza Quilumbaquín

Como se puede observar en las tablas anteriores, el Sistema de Gestión de Calidad de la Ventanilla Única de Servicios Municipales tiene un porcentaje de cumplimiento de 29,17% de



acuerdo a cada requisito que pide la norma, dejando una brecha de 70,83% por implementar, por esta razón, mediante el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, ayudará a evitar que se sigan obteniendo ineficiencias y requiere su implementación para aumentar el porcentaje de cumplimiento de la norma.

### ***3.6.1. Conclusión situación actual de la Ventanilla Única de Servicios Municipales***

Efectivamente se pudo observar en las tablas anteriores, la finalidad planteada que son los resultados en porcentaje de cada cláusula mediante la herramienta Chek list para analizar el nivel de desempeño de la norma ISO 9001:2015, de modo que en el resultado total del diagnóstico inicial se obtuvo un porcentaje de 29,17% demostrando que el nivel de acatamiento de la norma está por debajo de lo normal y con una brecha del 70,83% que es un faltante para llegar al 100% del cumplimiento, lo cual se realizará un plan de mejora a continuación, para llenar el porcentaje de brecha, esto corresponde al capítulo 4 en donde se realizará la propuesta del diseño haciendo que este porcentaje suba de nivel y pueda perfeccionar la calidad de sus servicios dentro de la VUSM y brinden calidad total dentro de la VUSM.

También podemos observar que en el total de implementación de la norma ISO 9001:2015 el 25% de cumplimiento tiene la mayoría de numerales no documentados, pero aplicados y sin actualización a su vez.

### 3.7. Plan de Mejoras

Una vez obtenidos los resultados del Chek list inicial de las cláusulas de la norma ISO 9001:2015, se procede a realizar las actividades descritas a continuación mediante el Plan de mejoras en la siguiente tabla.

**Tabla 7**

*Matriz de Plan de Mejoras de la Ventanilla Única de Servicios Municipales*

<b>PLAN DE MEJORAS PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS MUNICIPALES DEL GAD OTAVALO</b>		
Cláusulas de la norma	Acciones Correctivas	Responsable
ISO 9001:2015		
	Determinar:	
	– Análisis FODA	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	– Matriz partes interesadas – Manual de procedimientos – Caracterización de procesos – Documentación del SGC	Maritza Quilumbaquín
	Analizar:	
5. LIDERAZGO	– Política de Calidad – Objetivos de Calidad – Diagrama estructural funcional	Maritza Quilumbaquín

	– Indicadores de gestión	
	Determinar:	
6. PLANIFICACIÓN	– Matriz de riesgos – Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Maritza Quilumbaquín
	Determinar:	
7. APOYO	– Lista maestra de documentos SGC.	Maritza Quilumbaquín
	Analizar:	
8. OPERACIÓN	– Manual de procedimientos – Programar Auditorías – Revisión y validación de formatos, norma ISO 9001:2015	Maritza Quilumbaquín
	Analizar:	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	– Procedimientos para la evaluación de desempeño – Programas de Auditorías	Maritza Quilumbaquín
	Determinar:	
10. MEJORA	– Plan de mejora continua	Maritza Quilumbaquín

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

## **CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Diseño del sistema de gestión de calidad para la Ventanilla Única de Servicios Municipales**

Para el desarrollo del Sistema, se realizó de acuerdo con el orden de los capítulos y requisitos de la norma, por consiguiente, se presenta en la figura 12 al ciclo PHVA que es el modelo a utilizar, este establece los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y busca optimizar los procesos.

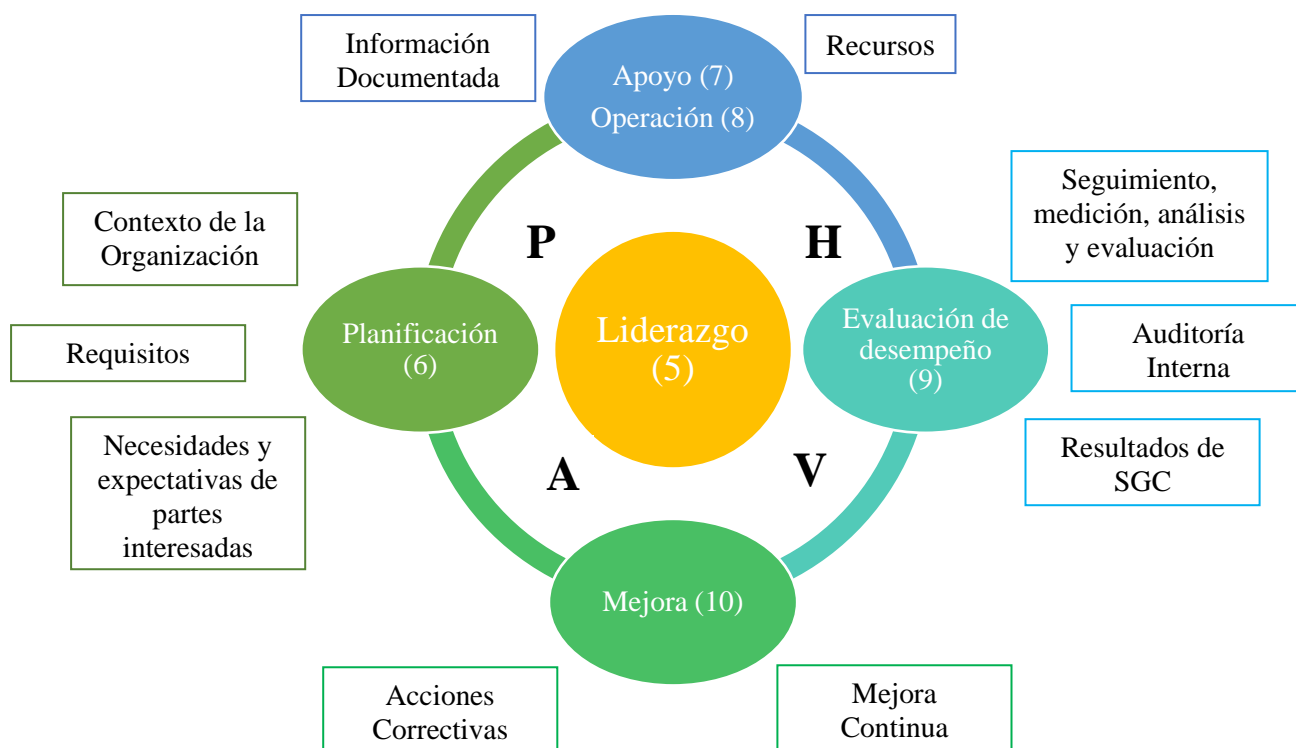
Hacia este desarrollo del Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad se basó en la Norma ISO 9001:2015, es el principal objetivo para incrementar la mejora en los procesos y obtener la satisfacción del usuario, sin embargo, se garantizará un excelente servicio ante las exigencias de los usuarios. El diseño se realizó de acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial del capítulo anterior, así también se tomó en cuenta el plan de mejoras obtenido en el diagnóstico previo a la realización del check list.

La propuesta del capítulo está enfocada al desarrollo de la misión, visión, valores Institucionales, mapa de procesos, política de calidad y objetivos en la Ventanilla Única de Servicios Municipales mediante un diálogo en la Institución, también se enfoca en otras herramientas adicionales y necesarias para la VUSM, que son los diagramas de flujo y un SIPOC, para aumentar el porcentaje del check list de salida.

La persona responsable de ejecutar el plan de mejora es la Srta. Maritza Quilumbaquín junto con el equipo de trabajo de la VUSM.

**Figura 12**

*Ciclo PHVA*



*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

### **Misión propuesta**

La Ventanilla Única de Servicios Municipales es la parte principal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo, de manera que, se encarga de brindar servicios primordiales

al momento de receptor trámites en general de todas las Direcciones del Municipio, sin embargo, propone soluciones y no deja en desfavorecidos a los usuarios ante sus gestiones.

### **Visión propuesta**

La Ventanilla Única de Servicios Municipales en el año 2027, será pertinente en nuestro país, de acuerdo con los servicios brindados a los usuarios para realización de sus gestiones, ésta por medio de responsabilidades que llevan ventaja al momento de realizarlos y entregar con satisfacción.

### **Valores Institucionales**

Son muy sustanciales en una organización, ya que definen el perfil profesional y personal de la gente, sobre todo de quienes laboran dentro de la Institución, y a su vez brindar un trato gentil al usuario. Para plantear los valores de la Ventanilla Única de Servicios Municipales, se realizaron los siguientes pasos:

1. Conocer el enfoque del personal ante sus operaciones dentro de la VUSM, sin embargo, lograr con lo mencionado un desempeño de alta satisfacción por parte de estos y ponerlos en práctica a través de los valores.
2. Se pueden ver a continuación, los valores definidos, va de acuerdo con la conformación de las personas dentro de la VUSM, esto para lograr el objetivo de la organización.
  - Transparencia

- Puntualidad
- Excelencia
- Responsabilidad
- Liderazgo
- Libertad
- Comunicación
- Honestidad
- Compromiso

## **4.2.Cláusula 4 – Contexto de la organización**

### ***4.2.1. Comprensión de la organización y de su contexto***

Para el desarrollo del contexto de la organización, se realizó la matriz PESTEL, lo cual evidencia los distintos factores de la organización, y a su vez el desempeño que los representa. Para el análisis del contexto externo, se realizó la matriz FODA, entonces se da cumplimiento al requisito.

#### **4.2.1.1.Análisis FODA**

Mediante la matriz FODA, se realizó un análisis como propuesta, de manera que presenta las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Ventanilla Única de Servicios Municipales.

A continuación, podemos observar la matriz en la siguiente tabla, por lo tanto, es importante también para la realización de planes estratégicos.

**Tabla 8***Propuesta Matriz FODA – Ventanilla Única de Servicios Municipales*

<b>D</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>F</b>	<b>FORTALEZAS</b>
<b>1</b>	Falta de personal en la Ventanilla Única de Servicios Municipales.	<b>1</b>	Personal con una alta cualificación que son capaces de desempeñar sus responsabilidades de manera efectiva.
<b>2</b>	Pérdida de documentos por utilización de hojas de ruta.	<b>2</b>	Contar con una infraestructura altamente calificada y organizada para una mejor atención al usuario.
<b>3</b>	Inseguridad en la toma de decisiones (Gestión Administrativa)	<b>3</b>	Reuniones buscando soluciones para no quedarse con trámites de mucho tiempo atrás y despacharlos donde son correspondientes.
<b>4</b>	Cambio de procesos en todos los trámites receptados.	<b>4</b>	Calidad óptima de los servicios brindados a la población cantonal.
<b>5</b>	Digitalización de procesos por adquisición de nuevos sistemas y eliminación de trámites físicos.	<b>5</b>	Muy buena atención al cliente en brindar información.
<b>A</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>O</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>



<p><b>1</b> Aumento de pérdida de hojas de rutas, documentos y varios trámites sin dueños (no retiran por no enviar un correo de finalización de trámite.</p>	<p><b>1</b> Capacitaciones por parte de otras instituciones públicas que tengan su rendimiento alto.</p>
<p><b>2</b> Pérdida de información o documentación ocasionados por terceras personas en la oficina de archivos.</p>	<p><b>2</b> Mejoramiento de los servicios prestados.</p>
<p><b>3</b> Reclamos, quejas, insatisfacción por parte de los usuarios en el servicio brindado.</p>	<p><b>3</b> Incremento de nueva tecnología para un mejor seguimiento de trámites y entrega con éxito.</p>
<p><b>4</b> Demandas por instituciones o usuarios al no realizar un seguimiento de trámites y saltarse algunos.</p>	<p><b>4</b> Brindar servicios públicos de calidad a la comunidad.</p>
<p><b>5</b> La crisis económica del Ecuador.</p>	<p><b>5</b> No existe competencia.</p>

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

Una vez realizado el análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la VUSM, se pueden saber los parámetros en lo que se debe fortalecer más y no dejar en desventaja ante las responsabilidades que brinda la VUSM.

#### **4.2.1.2. Análisis PESTEL**

Esta herramienta ayuda demasiado al entendimiento para identificación de factores generales tanto políticos, económicos, sociocultural, tecnológicos, ambientales como legales y a su vez realizar mejoras en la Ventanilla Única de Servicios Municipales.

Mediante la misma se realiza el análisis estratégico, organizacional, con el fin de evaluar el contexto y entorno actual en el que se desarrolla la organización.

A continuación, se pueden identificar los resultados obtenidos de acuerdo con los factores en la organización.

Puntuaciones	
Muy positivo	100
Positivo	75
Regular	50
Negativo	25
Muy negativo	0

**Tabla 9**

*Análisis PESTEL*

	Factor	Detalle	Impacto	Puntuación
<b>P</b>	<b>Político</b>	Cambio de jefe en la VUSM	Tendría una afección intensa por el desempeño lo cual Negativo	25

			provocaría inestabilidad por remoción libre.		
<b>E</b>	<b>Económico</b>	Presupuesto	Debería aprobarse antes realizar cualquier plan estratégico, lo cual es anual.	Regular	50
<b>S</b>	<b>Social</b>	Opinión pública de los ciudadanos	Opinión de los usuarios, es decir, personas interesadas en la atención de calidad, exposición de quejas, reclamos por ineficiencia al no entregar a tiempo los trámites entregados.	Negativo	25
<b>T</b>	<b>Tecnológico</b>	Sustitución y evolución innovaciones tecnológicas	Cambio de Sistema e inicio de este para atención más eficiente del usuario, sin acceso de virus y más seguro para que no existan pérdidas con la base de datos.	Muy positivo	100
<b>E</b>	<b>Ecológico</b>	Contaminación	En la VUSM existen demasiadas hojas sin reciclar, documentos y archivadores sin dar uso que sobrepasan los	Negativo	25

		años de vida, lo cual generan basura y contaminación.		
<b>L</b>	<b>Legal</b>	Aprobación de proformas	uso del servicio electrónico, si tienen en regla los documentos y permisos necesarios.	Positivo
				75

Nota. Elaborado por Maritza Quilumbaquín

#### 4.2.1.3. Matriz de Riesgos

Se realizó en función a los procesos de la VUSM, y de esta manera se identificaron los riesgos que pueden causar afecciones y para no dejarlo en desventaja, pues se determinaron acciones para evitarlo, se puede observar en el Anexo 3.

En la VUSM los riesgos son producto de las funciones que desempeña el personal a nivel general de la Institución.

Se considera importante obtener puntuaciones para su evaluación general.

**Tabla 10**

*Puntuaciones para la evaluación de la Matriz de Riesgos*

PUNTUACIONES – MATRIZ DE RIESGOS					
	Muy Alta	5	<b>GRAVEDAD (IMPACTO)</b>	Catastrófico	5
<b>PROBABILIDAD</b>	Alta	4		Mayor	4
	Moderada	3		Moderado	3

Baja	2	Menor	2
Muy Baja	1	Insignificante	1

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

**Tabla 11**

*Significado de las puntuaciones para evaluación de la Matriz de Riesgo*

<b>SIGNIFICADO (Puntuaciones para Evaluación)</b>	
	<b>Riesgo muy grave:</b> Nunca se debe iniciar un proyecto sin antes aplicar medidas preventivas urgentes, con el fin de evitar catástrofes.
	<b>Riesgo Importante:</b> Inspeccionar frecuentemente las variables de riesgo mediante medidas preventivas obligatorias.
	<b>Riesgo Apreciable:</b> Mantener el control en las medidas y aplicar las preventivas para comprimir el nivel de riesgo.
	<b>Riesgo Marginal:</b> No requiere medidas preventivas, pero tener en cautela.

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

#### **4.2.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

A continuación, se enseña la matriz de partes interesadas de la organización, pues, son fundamentales para el SGC, por lo tanto, se debe efectuar una actualización de la información de tal modo sea con los requisitos al desarrollo continuo de la organización.

**Tabla 12***Matriz de Partes Interesadas*

<b>MATRIZ DE PARTES INTERESADAS</b>			
<b>PARTES INTERESADAS</b>	<b>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO</b>
<b>Organismo regulador</b>	Desempeño de los requerimientos de las normas COOTAD, LOSEP y a su vez de la Constitución.	Cumplimiento de las ordenanzas, leyes.	Autoridades y directores.
<b>Ciudadanía</b>	Persona natural o jurídica, habitante del Cantón del GAD Municipal de Otavalo.	Velar por el cumplimiento de las condiciones mínimas para la prestación de servicios.	Personal administrativo y personal de apoyo.
<b>Alcalde</b>	Persona altamente capacitada para la aceleración de trámites en cuanto a	Practicar el cumplimiento de las normas del Municipio y ser ejemplo a seguir	Alcalde Soc. Mario Conejo Maldonado.

	las necesidades de los usuarios.	por su personal con respecto a las normas.	
<b>Proveedores</b>	Personas naturales o jurídicas que suministran un bien o prestan un servicio requerido por la VUSM.	Cumplimiento en los procesos de selección acorde a la ley. Cumplimiento de las obligaciones por parte de la entidad. Transparencia en las acciones realizadas.	Autoridades, Directores, Jefe de la VUSM.
<b>Cliente interno</b>	Líderes de proceso	Lineamientos y directrices para la gestión efectiva de procesos.	Autoridades, personal administrativo.
<b>Personal</b>	Altamente capacitado para la solución de quejas en la atención del usuario y entrega rápida de trámites.	Cumplimiento de los pasos a seguir en cada proceso de las diferentes direcciones.	Autoridades, personal administrativo.

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

### ***4.2.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión por Calidad***

El presente Diseño de Sistema de Gestión por Calidad, se desarrollará en la Ventanilla Única de Servicios Municipales de la GAD Otavalo, de manera que permita a la institución diseñar un modelo de calidad internacional basado en la norma ISO 9001:2015.

### ***4.2.4. Sistema de Gestión de Calidad y enfoque de sus Procesos***

#### **4.2.4.1. Mapa de Procesos**

A continuación, se presentan los procesos mediante una identificación de manera que se realizan en la Ventanilla Única de Servicios Municipales, es decir, fundamentando los procesos estratégicos (gobernantes), operativos (agregadores de valor), de apoyo (habilitantes de apoyo), para dar acatamiento a las expectativas y necesidades de la matriz de partes interesadas.

#### **Procesos Gobernantes (Estratégicos)**

- Gestión Ejecutiva
- Gestión de Calidad

#### **Procesos Agregadores de Valor (Operativos)**

- Gestión de Ordenamiento Territorial y Planificación
- Gestión de Avalúos y Catastros
- Gestión de Obras Públicas

#### **Procesos Habilitantes de Apoyo (Soporte)**

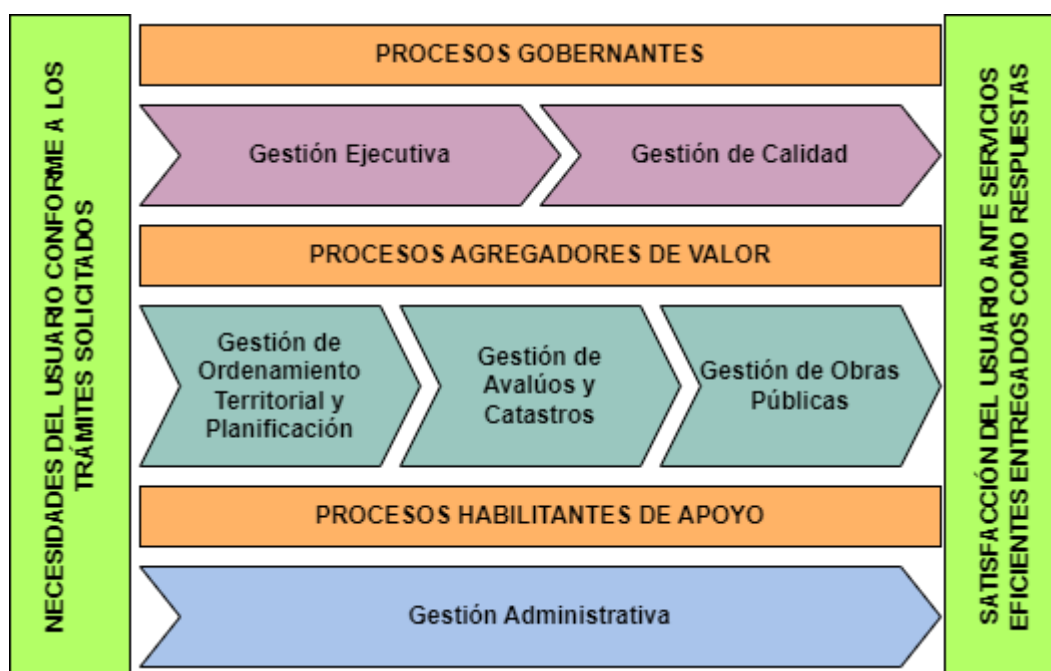
- Gestión Administrativa



A continuación, se evidencia la propuesta del Mapa de Procesos para la Ventanilla Única de Servicios Municipales.

**Figura 13**

*Propuesta del Mapa de Procesos de la Ventanilla Única de Servicios Municipales*



*Nota.* Elaborado por: Maritza Quilumbaquín

#### 4.2.4.2. Inventario de Procesos y Procedimientos

En la tabla que se expone a continuación, se observa que en el inventario de procesos se detallan los macroprocesos, procesos y procedimientos de la Ventanilla Única de Servicios Municipales con su pertinente codificación:

**Tabla 13**

*Inventario de Procesos y procedimientos*

<b>INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>				
<b>MACRO PROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>CÓDIGO</b>
<b>PROCESOS GOBERNANTES (P.G)</b>	Gestión Ejecutiva	P.G.GEJ	Legislación y Fiscalización	P.G.GEJ.01
			Acciones correctivas	P.G.GCL.01
			Auditoría Interna	P.G.GCL.02
			Control de no conformidad	P.G.GCL.03
	Gestión de Calidad	P.G.GCL	Control de documentos	P.G.GCL.04
			Control de registros	P.G.GCL.05
			Atención al usuario	P.G.GCL.06

<b>PROCESOS AGREGADORE S DE VALOR (P.AV)</b>	Gestión de Ordenamiento Territorial y Planificación	P.AV.GOTP	Permiso o actualización de cerramiento	P.AV.GCR.01
			Permiso o actualización para trabajos menores	P.AV.GCR.02
			Informe de Regulación Cantonal IRC	P.AV.GCR.03
			Permiso o actualización para varios trabajos	P.AV.GCR.04
	Gestión de Avalúos y Catastros	P.AV.GAC	Aprobación de anteproyecto de planos arquitectónicos mayor a 500m2	P.AV.GCR.05
			Generación de certificado catastral	P.AV.GAC.01
	Gestión de Obras públicas	P.AV.GOP	Reliquidación del impuesto de alcabala	P.AV.GAC.02
			Aprobación y actualización de planos estructurales y	P.AV.GOP.01

			permiso de construcción	
<b>PROCESOS</b>			Fortalecimiento mediante programas	
<b>HABILITANTES DE APOYO (P.HA)</b>	Gestión Administrativa	P.HA.GADM	de capacitación (con referencia a solución de trámites y atención al cliente)	P.HA.GADM.01

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

#### 4.2.4.3. Caracterización de Procesos (Fichas de Procesos)

A continuación, se describe el funcionamiento del proceso a través de una adecuada identificación de sus componentes permitiendo de esta manera su análisis, gestión, control y evaluación.

**Tabla 14**

*Caracterización de procesos*

MACROPROCESO	COD	PROCESO	COD	CARACTERIZACIÓN
<b>PROCESOS</b>	P.G	Gestión Ejecutiva	P.G.GEJ	P.G.GEJ.01
<b>GOBERNANTES</b>		Gestión de Calidad	P.G.GCL	P.G.GCL.02

<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR</b>	P.AV	Gestión de Ordenamiento Territorial y Planificación	P.AV.GOTP	P.AV.GOTP.01
		Gestión de Avalúos y Catastros	P.AV.AC	P.AV.AC.02
		Gestión de Obras Públicas	P.AV.OP	P.AV.OP.03
<b>PROCESOS HABILITANTES DE APOYO</b>	P.HA	Gestión Administrativa	P.HA.GADM	P.HA.GADM.01

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

#### 4.2.4.4. Manual de Procedimientos

Mediante el mismo se obtendrá información detallada de cómo ejecutar los procesos de manera estandarizada, como se visualiza en el Anexo 8, está compuesto por un título, objetivo, alcance, revisiones y responsables, diagrama de flujo, glosario de términos y anexos, existe un total de procedimientos para la Gestión de Calidad de la Ventanilla Única de Servicios Municipales, con su pertinente codificación.

- **Macroproceso:** se realizó con las iniciales de cada palabra

Ejemplo: Procesos Gobernantes (P.G)

- **Proceso**

Ejemplo: Gestión Ejecutiva (P.G.GEJ)

– **Procedimiento**

Ejemplo: Legislación y Fiscalización (P.G.GEJ.01)

#### **4.2.4.5.Documentos y Registros**

Los documentos y registros se presentan en el Anexo 4, hace referencia la codificación a partir del inventario de procesos para comprobar si la empresa cumple con la documentación que exige la Norma ISO 9001:2015, por lo tanto, se determinó:

Nombre del registro o documento

Codificación del documento o registro

Tipo (si es documento o registro)

Origen (externo o interno)

### **4.3.Cláusula 5 – Liderazgo**

#### ***4.3.1. Liderazgo y compromiso***

La Ventanilla Única de Servicios Municipales, ha determinado los riesgos que pueden darse en los procesos, las necesidades de los usuarios y las expectativas, teniendo un resultado ineficiente, de manera que, presenta insatisfacción de los usuarios, por lo tanto, se debe elevar la eficiencia y la mejora continua en la VUSM mediante el compromiso otorgado.

#### **4.3.2. Política de Calidad**

Mejora los procesos internos de una organización, refleja agentes importantes como son los clientes, el mercado y la empresa, el GAD Otavalo tiene procesos claros, que conllevan a la mejora de los servicios brindados por parte de la VUSM y aumente la satisfacción.

#### **Figura 14**

*Política de Calidad – VUSM GAD-O*

**Política de Calidad**

La Ventanilla Única de Servicios Municipales del GAD Otavalo, brinda servicios de atención al usuario durante el proceso de ingreso de trámites de las distintas direcciones del Municipio, conformado por un grupo de personas altamente capacitadas en su desempeño, en efecto, tienen la misión de prestar servicios de calidad ante las necesidades del usuario mediante el cumplimiento de normas técnicas y requisitos legales acatando la mejora continua para satisfacción de estos.

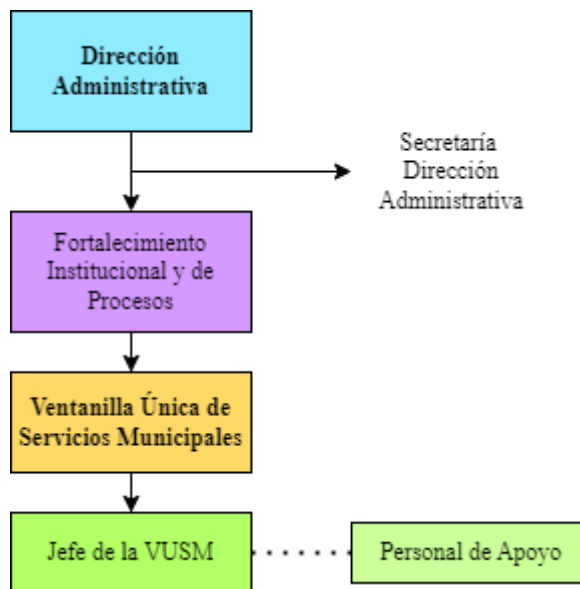
*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

#### **4.3.3. Roles y responsabilidades de la Política de Calidad**

De acuerdo con la estructura organizacional del GAD-Otavalo, el personal debe cumplir ciertos roles y responsabilidades, por lo tanto, a continuación, se elabora la propuesta que parte desde la Dirección Administrativa, por consiguiente, tiene como responsables a la jefe de la VUSM.

**Figura 15**

*Estructura Organizacional de la Ventanilla Única de Servicios Municipales*



*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

#### **4.4.Cláusula 6 – Planificación**

##### ***4.4.1. Acciones para gestionar riesgos y oportunidades***

La VUSM debe determinarlos considerando los factores internos y externos que se logró identificar en cada proceso de acuerdo con la matriz de riesgos de la cláusula anterior. Con el objetivo de:

- Fomentar efectos deseados
- Prevenir o comprimir efectos no deseados
- Mejorar continuamente



Esto lleva al municipio y más aún a la VUSM, a la determinación de planes claros y precisos en cada uno de sus procesos de tal forma que puedan verificar su eficacia.

#### ***4.4.2. Objetivos de Calidad y Planificación***

Se realizaron con la finalidad de tener en cuenta la coherencia con la política de calidad y su cumplimiento para lograr que cada uno de los procesos requeridos sean correctos para el desarrollo del SGC.

Los objetivos de calidad efectúan con los apartados 6.2.1 y 6.2.2 de la norma ISO 9001:2015, por consiguiente, tienen presente los requisitos aplicables, son medibles y actualizados, según proceda. De manera que, al planificar los objetivos la organización debe saber qué recursos requerirán.

**Tabla 15**

*Objetivos de Calidad*

<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>ACCIÓN A TOMAR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADOR</b>
Incrementar en los procesos, la mejora continua para proponer un servicio de calidad a los usuarios.	Realizar un seguimiento continuo de los trámites que solicitan los usuarios para saber si se están	Director	Trimestral	(Número de trámites realizados / Número total de trámites presentados) *100

		cumpliendo correctamente.			
Aumentar la satisfacción de partes interesadas de acuerdo con los servicios brindados, a través del conocimiento de las expectativas.	la Fomentar seguimiento y exploración de la información de las partes interesadas, así también requisitos pertinentes.		Director	Semestral	(Número de requisitos correctos con el cumplimiento (normas INEN) / Número de requisitos determinados *100
Impulsar la participación personal mediante capacitaciones y charlas para garantizar la atención al usuario y agilidad en los procesos.	la Determinar el interés por parte del personal y compromiso que tienen con la VUSM, acorde a la actualización de conocimientos.		Director	Semestral	% de personal capacitado.

*Nota.* Elaborado por: Maritza Quilumbaquín

#### **4.4.3. Planificación de los cambios**

Se debe considerar algunos aspectos como los cambios, estos pueden presentarse de distintas maneras, es decir, puede necesitar estudios más detallados, por lo tanto, la VUSM no puede planearlos con el objetivo de obtener resultados. Primero se deben analizar el porqué de los

cambios, si están presentes los recursos necesarios, si no se verá afectado el proceso y para proceder a realizar el cambio siempre y cuando haya un seguimiento y su resultado sea positivo y una mejora para el proceso.

A continuación, se presenta en la tabla la matriz de cambios:

**Tabla 16**

*Matriz de cambios*

SITUACIÓN	ACCIÓN A REALIZAR	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	RECURSOS
Cambio de la persona encargada del Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la entrega de los documentos requeridos sobre la misma.</li> <li>Capacitar para estar apto al manejo del SGC</li> </ul>	Persona encargada del SGC	Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO “9001:2015”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema informático</li> <li>Insumos de oficina</li> </ul>
Cambio de proceso o modificación de pasos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar aviso del cambio para no causar distorsión ante lo establecido</li> </ul>	Persona encargada del SGC	Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO “9001:2015”	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema informático</li> <li>Insumos de oficina</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delimitar de los registros y documentos</li> </ul>			
Cambio de los objetivos de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar un escrito sobre los objetivos que se crea necesario</li> <li>• Determinar la planificación para su cumplimiento</li> <li>• Dar aviso de su cambio y sensibilización</li> </ul>	Persona encargada del SGC	Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO "9001:2015"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema informático</li> <li>• Insumos de oficina</li> </ul>
Cambio de la política de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redacción del cambio</li> <li>• Dar aviso del nuevo escrito de la política de calidad</li> </ul>	Persona encargada del SGC	Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO "9001:2015"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema informático</li> <li>• Insumos de oficina</li> </ul>
Cambio o modificación del alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer el nuevo alcance</li> </ul>	Persona encargada del SGC	Sistema de Gestión de Calidad de la	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema informático</li> </ul>

---

después de un	Norma	ISO	• Insumos de
análisis de cambio	“9001:2015”		oficina
• Implementar el			
alcance			
• Dar seguimiento			
respectivo			

---

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

## **4.5.Cláusula 7 – Apoyo**

### **4.5.1. Recursos**

#### **4.5.1.1.Generalidades**

En este punto, se tendrán en cuenta los bienes requeridos para los procesos de la Ventanilla Única de Servicios Municipales, por ende, la mejora continua que se le proporcionará al Sistema de Gestión de Calidad.

#### **4.5.1.2.Personas**

Se define a las personas necesarias que brindan un aporte significativo en cada proceso del SGC, las mismas que realizarán el cumplimiento de las operaciones y control. La VUSM

determinó tener los recursos humanos precisos, ya que el personal es capacitado en varios aspectos firmemente y adecuado para proponer soluciones y respuestas ante problemas presentados con el fin de dar cumplimiento a cada actividad.

#### **4.5.1.3. Infraestructura**

La VUSM cuenta con una infraestructura adecuada para la realización de los procesos, en este caso con los equipos necesarios y software actualizados para mejora de los mismos, como también tecnologías de la información y comunicación que son de vital importancia para cualquier movimiento dentro de la VUSM.

#### **4.5.1.4. Ambiente para la operación de sus procesos**

La VUSM dispone de un ambiente de trabajo correcto, por lo tanto, es importante que las personas que laboran en la misma tengan un ambiente tranquilo, esto con la finalidad de mejorar su compromiso con el trabajo, así también evitando factores que pueden afectar la salud del trabajador, libre de estrés, sin agotamiento en horas laborales para asegurar la calidad de los servicios brindados.

#### **4.5.2. Competencia**

Se determinan las competencias de acuerdo con las descripciones de cada puesto de trabajo del personal, esto va detallado en el manual de desempeño de funciones de la Ventanilla Única de

Servicios Municipales en donde se encuentran los cargos principales como se muestra en el Anexo 5.

#### ***4.5.3. Toma de conciencia***

La Institución debe dar aviso al personal de realizar su trabajo con responsabilidad para dar por hecho el cumplimiento de los requisitos de las competencias a los servicios a los usuarios y se tome conciencia del rendimiento, a su vez estar alineados a las disposiciones de la política de calidad, objetivos propuestos entre otros semblantes equivalentes con la finalidad de generar una gestión apropiada y organizada en cada una de sus acciones y procesos dentro de la VUSM.

#### ***4.5.4. Comunicación***

La VUSM ha determinado como canales de comunicación para mejora de la misma a los aspectos internos y externos de una manera muy clara, de acuerdo a las necesidades y expectativas requeridas, en ese sentido se utiliza lo siguiente:

- Tener una comunicación física y digital
- Realizar reuniones o congresos de trabajo
- Informes, documentos
- TIC's

#### ***4.5.5. Información documentada***

El Sistema de Gestión de Calidad debe sr incluido en la información documentada, por lo tanto, es de importancia la integración del mismo.

Lo que la norma requiere para la información documentada es:

- Política de calidad
- Objetivos de calidad
- Caracterización de procesos
- Matriz de riesgos
- Manual de procedimientos
- Documentos y registros

#### **4.6.Cláusula 8 – Operación**

En este punto, se muestra el control de los procesos de la VUSM y su planificación según las especificaciones de la Norma ISO 9001:2015.

##### ***4.6.1. Planificación y control operacional***

Dentro de este punto, se debe tener en cuenta que cada proceso necesita un control, para realizar esto es necesario saber las funciones de cada proceso y qué información documentada conlleva a sus funciones, esto ayuda como un respaldo hacia toda la información.

Para ello, se puede ver en el Anexo 8, el manual de procedimientos.

En la siguiente tabla, se determina la codificación del manual de procedimientos:

**Tabla 17**

*Codificación del manual de procedimientos*

CÓDIGO	PROCESO	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO
--------	---------	--------	----------------	--------



<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>				
<b>P.G.GEJ</b>	Gestión	P.G.GEJ.01	Legislación	y M.P.P.G.GEJ.01
	Ejecutiva		Fiscalización	
<b>P.G.GCL</b>	Gestión de Calidad	P.G.GCL.01	Auditoría interna	M.P. P.G.GCL.01
		P.G.GCL.02	Control de no conformidad	M.P. P.G.GCL.02
		P.G.GCL.03	Control de documentos	M.P. P.G.GCL.03
		P.G.GCL.04	Control de registros	M.P. P.G.GCL.04
		P.G.GCL.05	Revisión por parte de la dirección	M.P. P.G.GCL.05
		P.G.GCL.06	Atención y tramitación al usuario	M.P.P.G.GCL.06
<b>P.AV.GOTP</b>	Gestión de Ordenamiento Territorial y Planificación	P.AV.GOTP.01	Permiso actualización de cerramiento	M.P.P.AV.GOTP.01
		P.AV.GOTP.02	Permiso actualización para trabajos menores	M.P.P.AV.GOTP.02
		P.AV.GOTP.03	Informe de regulación cantonal	M.P.P.AV.GOTP.03

		P.AV.GOTP.04	Permiso actualización trabajos varios	o para	M.P.P.AV.GOTP.04
		P.AV.GOTP.05	Aprobación anteproyecto de planos arquitectónicos mayor a 500m2	de	M.P.P.AV.GOTP.05
<b>P.AV.GAC</b>	Gestión de	P.AV.GAC.01	Generación certificado catastral	de	M.P. PAV.GAC.01
	Avalúos y Catastros	P.AV.GAC.02	Reliquidación impuesto alcabala	de	M.P.P.AV.GAC.02
<b>P.AV.GOP</b>	Gestión de	P.AV.GOP.01	Aprobación actualización de planos estructurales y permiso de construcción	y	M.P.P.AV.GOP.01
	Obras Públicas				
<b>P.HA.GADM</b>	Gestión	P.HA.GADM.01	Programas capacitación referencia a solución de trámites y atención al usuario)	de (con	M.P.P.HA.GADM.01
	Administrativa				

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

#### ***4.6.2. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente***

##### **4.6.2.1.Generalidades**

La Ventanilla Única de Servicios Municipales debe cumplir con los requerimientos necesarios para llegar a su objetivo, por lo tanto, en este punto se encuentra en el proceso de apoyo que es lo primordial, codificado como: MP.P.HA.GADM.01 (programas de capacitación referentes a solución de trámites y atención al cliente).

#### **4.7.Cláusula 9 – Evaluación del desempeño**

En dicha cláusula se realiza el seguimiento y control de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad por medio de indicadores y se presentan también plantillas para auditoría interna, programa de esta y acta de revisión por la VUSM.

##### ***4.7.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación***

Para realizar el seguimiento y desempeño de cada uno de los procesos de la VUSM, se ejecutan indicadores necesarios para la obtención de un Sistema de Gestión de Calidad correcto, y nos permita determinar una medición apta para un mejor funcionamiento.

##### **4.7.1.1.Indicadores**

A continuación, en la tabla 18 se observan los indicadores que conllevan al control de los procesos estratégicos (gobernantes), operativos (agregadores de valor) y de apoyo (habilitantes de apoyo) con su respectiva codificación.

**Tabla 18***Indicadores y Codificación*

<b>MACRO PROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>CÓDIGO</b>
<b>PROCESOS GOBERNANTES</b>	Gestión Ejecutiva	Número de ordenanzas municipales aprobadas	P.G.GEJ.ID.01
		Número de resoluciones aprobadas	P.G.GEJ.ID.02
	Gestión de Calidad	Eficiencia de Auditorías Internas	P.G.GCL.ID.01
		Porcentaje de no conformidades	P.G.GCL.ID.02
		Eficiencia de las acciones correctivas	P.G.GCL.ID.03
		Satisfacción del usuario	P.G.GCL.ID.04
	<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR</b>	Gestión de Ordenamiento Territorial y Planeación	Porcentaje de documentos rechazados
Gestión de Avalúos y Catastros		Tiempo promedio entrega de documentos	P.AV.GAC.ID.02

	Gestión de Obras Públicas	Porcentaje de documentos aprobados	P.AV.GAC.ID.03
<b>PROCESOS</b>			
<b>HABILITANTES DE</b>	Gestión Administrativa	Capacitación	P.HA.GADM.ID.01
<b>APOYO</b>			

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

#### **4.7.2. Auditoría interna**

En la Institución es preciso tener auditorías internas las cuales comprueben el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, este punto se puede observar en el manual de procesos, dentro de este se encuentra el subproceso “Auditoría Interna”.

A continuación, se observan los documentos y registros que requiere la auditoría interna en la siguiente tabla:

**Tabla 19**

*Documentos y registros para Auditoría Interna*

CÓDIGO	REGISTRO	TIPO	
		DOCUMENTO	REGISTRO
<b>P.G.GCL.R.01</b>	Registro de auditoría		X
<b>P.G.GCL.R.02</b>	Informe de auditoría interna	X	

<b>P.G.GCL.R.03</b>	Planificación de auditoría	X
<b>P.G.GCL.R.04</b>	Plan de Auditoría	X

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

#### 4.7.2.1. Plan de Auditoría

En la tabla siguiente, se observa el formato del plan de auditoría:

**Tabla 20**

*Formato - Plan de Auditoría*

 <p style="text-align: center;"><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b></p>		<b>CÓDIGO</b>	P.G.GCL.R.04
		<b>VERSIÓN</b>	1
<b><u>PLAN DE AUDITORÍA</u></b>		<b>PÁGINA</b>	1 de 1
<b>Fecha de emisión:</b>		<b>Fecha de elaboración:</b>	
<b>N° Auditoría:</b>		<b>Fecha Auditoría:</b>	
<b>Proceso que será auditado:</b>		<b>Código:</b>	
<b>DATOS GENERALES</b>			

<b>Nombres completos - Auditor principal</b>					
<b>Equipo Auditor</b>					
<b>Objetivo Auditoría</b>					
<b>Alcance Auditoría</b>					
<b>Recursos</b>					
<b>Criterios Auditoría (documentos o normas necesarias)</b>					
<b>RECORDATORIO DE LA AUDITORÍA</b>					
<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>PROCESO AUDITAR</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>AUDITOR</b>	<b>RESPONSABLE PROCESO AUDITAR</b>
<b>OBSERVACIONES</b>					

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

#### 4.7.2.2. Programa de Auditoría

A continuación, se enseña en la siguiente tabla, el formato para el programa de Auditoría, esto es necesario para saber el tiempo y la planificación en el que se realiza el cumplimiento de la Auditoría.

Tabla 21

## Programa de Auditoría

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b>		<b>CÓDIGO</b>	P.G.GCL.R.05
			<b>VERSIÓN</b>	1
<b><u>PROGRAMA DE AUDITORÍA</u></b>			<b>PÁGINA</b>	1 de 1
<b>Equipo Auditor Responsable:</b>				
<b>Nº programa:</b>			<b>Nº Auditorías:</b>	
<b>Tiempo estimado del programa:</b>				
<b>META DESEADA</b>				
<b>OBJETIVOS</b>			<b>ALCANCE</b>	
<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>				
<b>Mediante su forma</b>			<b>Mediante su alcance</b>	
<b>Única</b>			<b>Interna (1era parte)</b>	
<b>Combinada</b>			<b>Externa (2da parte)</b>	
<b>Conjunta</b>			<b>Externa de certificación (3ra parte)</b>	
<b>CRITERIOS DE LA AUDITORÍA</b>				



Metodología:							
Norma en la cual se basa:							
CRONOGRAMA DE AUDITORÍA							
FECHA	HORA	PROCESO / ACTIVIDADES	EQUIPO AUDITOR	MES			
				1	2	3	4
<b>OBSERVACIONES AUDITORÍA:</b>							
<b>ELABORADO POR:</b>				<b>REVISADO Y APROBADO POR:</b>			


*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

#### 4.7.2.3.Revisión por el director

De acuerdo a lo establecido se deben realizar revisiones del Sistema de Gestión de Calidad, de tal forma que debe saber si el cumplimiento de los cambios y acciones se lo hacen correctamente. Siguiendo con la tabla22 a continuación, se presenta un formato de un acta de revisión:

#### **Tabla 22**

*Formato de Acta de revisión*

		<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b>		<u><b>ACTA DE REVISIÓN</b></u>	
<b>N° Acta de Revisión:</b>			<b>Fecha:</b>		
<b>Participantes en la revisión:</b>					
<b>TEMAS POR CONOCER O TRATAR</b>					
<b>OBSERVACIONES</b>					

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

#### **4.8.Cláusula 10 – Mejora**

En este punto, se presentan las oportunidades de mejora y acciones correctivas que sean necesarias, para efectuar con los requisitos que establece la norma con el fin de aumentar la satisfacción del usuario.

##### ***4.8.1. No conformidad y acción correctiva***

En una no conformidad es necesario realizar acciones correctivas ya que consiste en mejorar a los procesos de la organización y elimina las causas o situaciones no deseables. Para ello se debe conocer qué acciones se tomaron y la persona responsable que las puso en práctica.

#### ***4.8.2. Plan de mejora continua***

La Institución debe realizar mejoras constantemente para llegar a su objetivo, esto hace reseña al Sistema de Gestión de Calidad, por lo tanto, también deben existir revisiones periódicas donde nos muestren el tiempo inicial y final que demora realizar estas acciones de mejora.

A continuación, se muestra el plan de mejoras en donde presenta todos los requerimientos necesarios y actividades para un cumplimiento satisfactorio.

**Tabla 23**

*Plan de mejora continua para el GAD-O*

<b>PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LA VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS MUNICIPALES – GAD OTAVALO</b>									
<b>CLÁUSULAS</b>	<b>ACCIONES</b>					<b>META</b>	<b>NIVEL</b>	<b>FECHA</b>	
<b>NORMA ISO</b>	<b>PARA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>100%</b>		<b>CUMPLIMIENTO</b>	
<b>9001:2015</b>	<b>MEJORAR</b>							<b>INICIO</b>	<b>FINAL</b>
<b>4) CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	Contexto de la Organización, Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	Concretar de la manera adecuada el contexto de la organización de sus	Sistema informático, insumos de oficina	Porcentaje de ejecución	Jefe encargado VUSM	100%	Alto		
		Determinar información documentada de	Sistema informático, insumos de oficina	Porcentaje de ejecución	Jefe encargado VUSM	100%	Alto		

**5) LIDERAZGO**

		forma legal en los procesos					
Liderazgo	Originar el Sistema enfocado a los procesos de VUSM	informático, insumos de oficina	Porcentaje de ejecución	Jefe encargado VUSM, responsables de los procesos	100%	Alto	
Política de calidad	Definir la política de acuerdo con las indicaciones de la Norma ISO 9001:2015	Sistema informático, insumos de oficina	Porcentaje de ejecución	Jefe encargado VUSM	100%	Alto	
Roles y responsabilidades	Definir la estructura funcional para saber los cargos en la VUSM.	Sistema informático, insumos de oficina	Evaluación de desempeño	Jefe encargado VUSM	100%	Alto	

6) PLANIFICACIÓN	Objetivos de la calidad y planificación	Determinar y objetivos que vayan acorde con la política de calidad	Sistema informático, insumos de oficina	Evaluación de desempeño	Jefe encargado VUSM, responsable de los procesos	100%	Alto
		Mantener equipos en buen estado para la ejecución del SGC	Sistema informático, insumos de oficina	Porcentaje de equipos en buen estado	Jefe encargado VUSM, responsable de los procesos	100%	Alto
7) APOYO	Recursos Equipos	Sostener un ambiente laboral de confianza alta para un mejor desarrollo	Sistema informático, insumos de oficina	Porcentaje de ejecución	Jefe encargado VUSM	100%	Alto
		Programar capacitaciones a	Sistema informático,	Porcentaje de intervención	Jefe encargado VUSM,	100%	Alto

		un tiempo insumos de determinado para oficina mejor desempeño laboral		responsable de SGC		
8) OPERACIÓN	Planificación y control operacional	Cumplimiento de los requisitos para el manual de procedimientos	Sistema informático, insumos de oficina	Porcentaje de requisitos en cumplimiento	Jefe encargado VUSM, responsable de SGC	100% Alto
		Documentar los requisitos para el manual de procedimientos	Sistema informático, insumos de oficina	Porcentaje de documentación solicitada	Jefe encargado VUSM, responsable de SGC	100% Alto

## 9) EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Evaluación	Evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad	Sistema informático, insumos de oficina	Porcentaje de ejecución del SGC	Jefe encargado VUSM, responsable de SGC	100%	Alto
	Evaluación de los resultados de acuerdo con los indicadores de cada proceso	Sistema informático, insumos de oficina	Porcentaje de utilización de indicadores	Jefe encargado VUSM, responsable de SGC	100%	Alto
	Auditoría Interna	Programar planes de auditoría	Sistema informático, insumos de oficina	Porcentaje de planes de auditoría	Jefe encargado VUSM, responsable de SGC	100% Alto



---

10) MEJORA	Aplicación de las mejoras del SGC	Aplicación de planes de mejora según se vaya actualizando el SGC	Sistema informático, insumos de oficina	Porcentaje de mejoras establecidas	Jefe encargado VUSM, responsable de SGC	100%	Alto

---

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

### 4.8.3. Evaluación de mejora

Una vez concluido el diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, se pudieron determinar los resultados de acuerdo con el Chek List realizado, por lo tanto, la mejora es de un porcentaje de 80.41%, es decir, es mejor a lo anterior que tenía como resultado 29.17%.

A continuación, se presentan los resultados de cada cláusula con su respectivo porcentaje y en comparación a lo anterior, hay un alto porcentaje de mejora.

**Tabla 24**

*Resultados en porcentajes de cada cláusula*

<b>% IMPLEMENTACIÓN POR CLÁUSULA</b>	
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	81,89%
<b>5. LIDERAZGO</b>	79,31%
<b>6. PLANIFICACIÓN</b>	81,83%
<b>7. SOPORTE</b>	81,82%
<b>8. OPERACIÓN</b>	75,39%
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	55,14%
<b>10. MEJORA</b>	56,75%

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

Se puede observar que en la cláusula 9 y 10 se tiene un porcentaje bajo de 55,14% y 56,75%, esto es debido a que deben ser implementados para ser cumplidos, por lo tanto, al ser un diseño destaca el alcance del trabajo de investigación presente.

**Tabla 25**

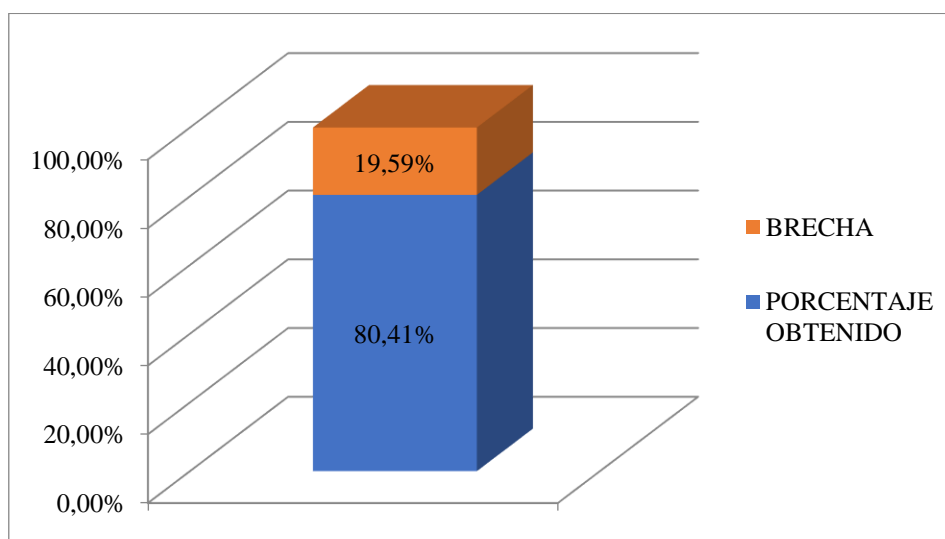
*Evaluación de mejora*

%IMPLEMENTACIÓN SGC	
<b>PORCENTAJE OBTENIDO</b>	80,41%
<b>MINIMO NORMA</b>	100%
<b>BRECHA</b>	<b>19,59%</b>

*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

**Figura 16**

*Porcentaje de brecha*



*Nota.* Elaborado por Maritza Quilumbaquín

Además, en la tabla 24 se puede observar que el porcentaje más alto obtiene la cláusula 4 – Contexto de la organización, es decir, es el punto que cumple a cierta cabalidad todos los requisitos al momento de realizar el diseño del Sistema de Gestión de Calidad, aumentó de 13,64% a 81,89% con una mejora de 68,25%, lo cual se convierte este capítulo en el más alto de la norma en cumplirse a la hora de realizar el Diseño de SGC.

## CONCLUSIONES

- Mediante la investigación y exploración de información bibliográfica se logró realizar la fundamentación teórica, siendo un apoyo para indagar más sobre lo referente a la Norma ISO 9001:2015, y por supuesto fortaleciendo sus principios como son el enfoque a los procesos, para el desarrollo correcto de cada requisito de la Norma.
- Se efectuó el diagnóstico de la situación actual de la Ventanilla Única de Servicios Municipales, el cual es un punto de partida importante para identificar los puntos faltantes para su mejora. El levantamiento de información se obtuvo mediante herramientas como Chek List, el cual nos dio como resultado un 59.60%, es decir, es un resultado deficiente si viene de un GAD, los puntos más bajos fueron el 4 con un 32.25% y el punto 6 con 43.27%, para lo cual se determinaron los parámetros necesarios para su mejora.
- Se diseñó el Sistema de Gestión de Calidad, posterior se realizó el Chek List respectivo para comprobar su cumplimiento en cada requisito según la Norma ISO 9001:2015, por lo tanto, el resultado fue que superó el 59.60% dando un resultado total de 80.41%. Además, los puntos que tienen un porcentaje menor son los puntos 8,9 y 10, esto se da porque es solo un diseño y al no ser una implementación no es posible el cumplimiento del 100% en cada requisito.

## RECOMENDACIONES

- Es importante que la Institución realice capacitaciones al personal para que se familiaricen con el Sistema de Gestión de Calidad y a su vez hagan un correcto funcionamiento del mismo, esto con la finalidad de motivar a un mejor entendimiento y mayor rendimiento ya que así obtendrán resultados que satisfagan los requerimientos del personal y usuarios.
- La Ventanilla Única de Servicios Municipales no contaba con una cultura organizacional (misión, visión y organigrama estructural), lo que nos dice que se debe impulsar el compromiso con estos puntos hacia el personal laboral para la obtención de un desempeño de alto rendimiento.
- Es necesario ejecutar un seguimiento de los indicadores que se ha propuesto en el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad ya que es importante que los resultados que se obtengan ante tal comportamiento sean de alta validez y así se lleve a cabo la mejora continua con eficacia y eficiencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

9001, I. (2015). *Norma Internacional ISO 9001*. Switzerland: Publicado en Suiza.

Acosta, A. M., Pulido, H. G., Araque, D. D., Regnault, M. D., & Tinoco, M. C. (2018). *Gestión de la Calidad: Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Carabobo: Creative Commons.

Álvarez, J. M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. España: AENOR.

Barroeta, M. R. (2022). *Análisis PESTEL y su uso en la realidad empresarial*. España.

Benavidez Vera, E., Farfán Segarra, E., Colina Morles, E., Siguenza Guzman, L., & Arcentales Carrión, R. (2019). LEVANTAMIENTO DE PROCESOS COMO BASE PARA LA APLICACIÓN DE SISTEMAS DE COSTEO BASADO EN ACTIVIDADES EN EMPRESA DE ENSAMBLAJE. *Revista Economía y Política*, 8-9.

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2017). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PAEARSON EDUCACIÓN, S.A.

Gómez, A. Z. (2015). *Ciclo de la Calidad PHVA*. Manizales: Ingenio Propio.

González, R. G., & Bernal, J. J. (2018). *Check List: ¿Qué es un Check List y cómo usarlo?*

Obtenido de Biblioteca Virtual UDG:

<https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/1109>

- Guilló, J. J. (2016). *Calidad Tota: Fuente de ventaja competitiva*. Murcia: Publicaciones de la Universidad de Alicante .
- Huerta, D. S. (2020). *Análisis FODA o DAFO: el mejor y más completo estudio con más de 9 ejemplos*. Madrid: Bubok Publising S.L. .
- Magali Katz, G. S. (2019). La técnica de encuesta: características y aplicaciones. *Investigación de la Carrera de Sociología UBA*, 38. Obtenido de Cuaderno de Cátedra.
- Maldonado, J. Á. (2011). *Gestión de Procesos (o Gestión por Procesos)*. B-EUMED.
- Pascal, O., Pelayo, M., Serra, D., & Casalins, M. (2015). Introducción a la Ingeniería de la Calidad. En O. Pascal, M. Pelayo, D. Serra, & M. Casalins, *Introducción a la Ingeniería de la Calidad* (págs. 1 - 83). Argentina: Impreso en Argentina .
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Interamericana Editores S.A. .
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación* . Mexico: Interamericana Editores S.A. .
- Taguena Belmonte , J., & Vega Budar, M. D. (2017). Técnicas de Investigación social: Las entrevistas abierta y semidirecta. *Revista de investigación en Ciencias Sociales y Humanidades, Nueva Época*, , 37.



# ANEXOS

## Anexo 1. Checklist Inicial de la Norma ISO 9001:2015

### ANÁLISIS DEL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015

**EMPRESA:** GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO

**FECHA APLICACIÓN:** 25/11/2022

**RESPONSABLE:** Ing. Jhadira Benítez

**Modo de uso:** Con el texto de la norma ISO 9001:2015 en mano y para cada punto normativo, responda con total honestidad marcando con una X si cumple totalmente o parcialmente el requisito y de un % conforme a los valores de cumplimiento. Puede agregar un comentario para justificar su evaluación. En las demás hojas de cálculo se mostrará la brecha en forma visual y los análisis por numeral de la norma.

#### 4. Contexto de la organización

##### 4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGC.	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC

##### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC

Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC

#### 4.3 Determinación del alcance del SGC

La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Considerar los productos y servicios de la organización				x			Se evidencia en el Estatuto de Gestión Organizacional
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar una justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su SGC.	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC

#### 4.4 SGC y sus procesos

4.4.1 La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	X						Tener un SIPOC actualizado, agregando nuevas entradas y clientes
Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos		x					No documentado, debido a que la

							organización no tiene implementado un SGC
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Mejorar los procesos y el SGC.	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
<b>4.4.2 En la medida en que sea necesario la organización debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
<b>5. Liderazgo</b>							
<b>5.1 Liderazgo y compromiso</b>							
<b>5.1.1 Generalidades. La alta dirección Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Mostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC

Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el SGC, y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización	X						
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos	X						
Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles	X						
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC	X						
Promover la mejora	X						
Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad	X						
<b>5.1.2 Enfoque al cliente. La alta dirección Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		x					
Asegurar que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad del cliente		x					
Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		x					
<b>5.2 Política</b>							

<b>5.2.1 Establecimiento de la política de calidad. La alta dirección Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica	X						
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.	X						
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad. La política de calidad Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Estar disponible y mantenerse como información documentada	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	X						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
<b>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</b>							
<b>La alta dirección Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.			x				Estaturo Orgánico
A signar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC

Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Asignar la responsabilidad y autoridad para Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)		x					
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización		x					
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del SGC se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC

## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Al planificar el SGC la organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Considerar las cuestiones referidas en el apartado 4,1 y los requisitos referidos en el apartado 4,2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar.	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos	x						
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados		x					
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.		x					
6.1.2 La organización Debe planificar:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades			x				Capacitaciones y charlas

La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4,4)	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC

## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.		x					
Los objetivos de la calidad Deben:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Ser coherentes con la política de calidad		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Ser medibles		x					
Tener en cuenta los requisitos aplicables	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Ser objeto de seguimiento		x					
Comunicarse		x					
Actualizarse, según corresponda	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, la organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar qué se va a hacer		x					No documentado, debido a que la



Determinar qué recursos se requerirán		x					organización no tiene implementado un SGC
Determinar quién será responsable		x					
Determinar cuándo se finalizará		x					
Determinar cómo se evaluarán los resultados	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC

### 6.3 Planificación de los cambios

La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el SGC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4,4)	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales	x						
Considerar la integridad del SGC	x						
Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC

## 7. Apoyo

### 7.1 Recurso

7.1.1 Generalidades. La organización Debe:	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.	x						No cumple, debido a que la organización no

							tiene implementado un SGC
<b>7.1.2 Personas. La organización Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.		x					Debe determinar el mercado en el que está actuando y sus expectativas de acuerdo al servicio que brindan
<b>7.1.3 Infraestructura. La organización Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.			x				La norma define como infraestructura a máquinas, equipos, software y servicios para la realización de un servicio, lo cual lo tienen en nivel medio
<b>7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.				x			La organización debe realizar encuestas de clima laboral para obtención de la conformidad del servicio ante la operación de los procesos
<b>7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medicion. La organización Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observacion</b>
<b>7.1.5.1 Generalidades. La organización Debe:</b>							
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas	x						
Asegurarse de que los recursos proporcionado se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito	x						

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

Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC		x					
Asegur de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas		x					No documenta, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran		x					
Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC

### 7.3 Toma de Conciencia

La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Política de calidad	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Objetivos de la calidad pertinentes		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.	x						

### 7.4 Comunicación

La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:	0%	25%	50%	75%	100%	No aplica	Observacion
Qué comunicar		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC Incrementar precisión en aspectos de
Cuándo comunicar		x					

A quién comunicar		x					comunicación externa e interna para mayor eficiencia
Cómo comunicar		x					
Quién comunica		x					

### 7.5 Información Documentada

<b>7.5.1 Generalidades: El SGC de la organización debe incluir</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observacion</b>
La información documentada requerida por esta Norma Internacional	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.	x						

### 7.5.2 Creación y actualización

<b>Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observacion</b>
Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).		x					
La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.		x					

### 7.5.3 Control de la Información Documentada

<b>7.5.3.1 La información documentada requerida por el SGC y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observacion</b>
Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite				x			La información solicitada se encuentra disponible para su uso cuando y donde se necesite

Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad)				x			La organización tiene respaldos de los datos históricos
<b>7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observacion</b>
Distribución, acceso, recuperación y uso				x			La información solicitada se encuentra disponible para su uso cuando y donde se necesite
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad				x			
Control de cambios (por ejemplo, control de versión)				x			
Conservación y disposición.				x			
Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC				x			La información debe encontrarse adecuadamente protegida
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad				x			

## 8. Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

La organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Planificar, implementar y controlar procesos		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Determinar los requisitos para los productos y servicios	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Establecer criterios para sus procesos		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios		x					
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios	x						No cumple, debido a que la organización no tiene implementado un SGC

Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado		x					
Determinar, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos		x					
Ser adecuada para las operaciones de la organización.		x					
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.		x					
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)		x					
<b>8.2 Requisitos para los productos y servicios</b>							
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios				x			Realizan sus peticiones mediante información y ventanilla lo que es fundamental tener claro las vías necesarias de comunicación
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios				x			
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Manipular o controlar la propiedad del cliente		x					
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		x					
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>

Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable			x				Debe tener un posicionamiento más claro sobre la WEB
Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Aquellos considerados necesarios por la organización			x				
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.			x				
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
<b>8.2.3.1 la organización debe</b>							
Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes				x			La organización ofrece un catálogo de requisitos de acuerdo a la necesidades requeridas, por lo que se debe editar para realizar algún cambio Sistematizar mejor las comunicaciones para revisión de requisitos necesarios del servicio que brinda la organización
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente				x			
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma				x			
Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.				x			
Los requisitos especificados por la organización				x			
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios				x			
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente				x			
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente				x			
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.				x			



<b>8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Sobre los resultados de la revisión		x					La organización no cuenta con una metodología que garantice que el resultado sea aceptado
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios		x					
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.				x			Mediante el catálogo si hay algún cambio se debe actualizar
<b>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios</b>							
<b>8.3.1 La organización debe</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior de productos y servicios		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Al determinar las etapas del diseño y desarrollo se <b>debe</b> considerar							No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo		x					
Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables		x					
Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo		x					
Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo		x					
Considerar las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios al determinar las etapas y controles del diseño y desarrollo		x					
La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo		x					



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

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente							
8.4.1 Generalidades	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;		x					
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización		x					
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización		x					
Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos		x					
conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.		x					
8.4.2 Tipo y alcance del control	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC		x					

Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes		x					
Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		x					
Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo		x					
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos		x					
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Asegurarse de la educación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para Los procesos, productos y servicios a proporcionar		x					
La aprobación de Productos y servicios		x					
La aprobación de Métodos, procesos y equipos		x					
La aprobación de la liberación de productos y servicios		x					
La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas		x					
Las interacciones del proveedor externo con la organización		x					
El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización		x					

Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.		x					
<b>8.5 producción y provisión del servicio</b>							
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar		x					
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar		x					
La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados		x					
La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios		x					
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos		x					
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida		x					
La validación y re validación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores		x					
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos		x					

La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		x					
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.		x					No documentado, debido a que la organización no tiene implementado un SGC
Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.		x					
Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.		x					
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.						x	
Identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.						x	
Informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.						x	
<b>8.5.4 Preservación</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.						x	
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.		x					Cuenta con una metodología pero no está documentada

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



Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación			x				
Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			x				
<b>8.7 Control de las salidas no conformes</b>							
<b>8.7.1 La organización debe</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.		x					La organización realiza revisión visual antes de su despacho al producto final, lo que no cuenta con unametodología correcta
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.		x					
Tratar las salidas no conformes a través de corrección		x					
Tratar las salidas no conformes a través de Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios		x					
Tratar las salidas no conformes a través de información al cliente		x					
Tratar las salidas no conformes a través de Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión		x					
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.		x					
<b>8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Describa la no conformidad		x					No documentada, debido a no tener implementado un SGC
Describa las acciones tomadas		x					
Describa todas las concesiones obtenidas		x					
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.		x					

9 Evaluación del desempeño							
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación							
9.1.1 Generalidades la organización debe	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Qué necesita seguimiento y medición			x				La organización debería realizar seguimiento a sus clientes de acuerdo al cumplimiento de sus necesidades y expectativas
Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos			x				
Llevar a cabo el seguimiento y la medición			x				
Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.				x			
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.				x			
Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.				x			
9.1.2 Satisfacción del cliente	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				x			La fidelidad con el cliente permite evidencias que la retroalimentación fue exitosa
Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.			x				
9.1.3 Análisis y evaluación	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.		x					Aplicar mejoras para la satisfacción del cliente, todos los datos son registrados para posterior realizar un análisis
La conformidad de los productos y servicios		x					

El grado de satisfacción del cliente		x					
El desempeño y la eficacia del SGC		x					
Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz		x					
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades		x					
El desempeño de los proveedores externos		x					
La necesidad de mejoras en el SGC		x					
<b>9.2 Auditoría interna</b>							
<b>9.2.1 La organización debe</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC		x					No se ha realizado, pero si existe interna
Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad		x					
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional		x					
Se implementa y mantiene eficazmente		x					
<b>9.2.2 La organización debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.			x				No se ha realizado, pero si existe interna

Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría			x				
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría			x				
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente			x				
Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada		x					
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías			x				
<b>9.3 Revisión por la dirección</b>							
<b>9.3.1 Generalidades</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La alta dirección debe revisar el SGC de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización		x					Al momento no cuenta con un SGC, lo cual no está documentado
<b>9.3.2 La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición				x			Al momento no cuenta con un SGC, lo cual no está documentado
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías				x			
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos				x			
La adecuación de los recursos				x			
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (Véase 6.1)			x				
Las oportunidades de mejora			x				

<b>9.3.3 Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Oportunidades de mejora		x					La organización aprovecha las oportunidades de mejora y cualquier cambio necesario para aplicar en base a los recursos
Necesidad de cambio en el SGC		x					
Necesidades de recursos		x					
Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección				x			

### 10 Mejora

<b>10.1 Generalidades, la organización debe</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.			x				
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras			x				
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados			x				
Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC			x				

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

<b>10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Tomar acciones para controlarla y corregirla			x				La organización al momento de la presencia de quejas da una solución adecuada y rápida y de imperante aplicación
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias			x				

Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La revisión y el análisis de la no conformidad			x				
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de las causas de la no conformidad			x				
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de si existen no conformidad similares, que potencialmente puedan ocurrir			x				
Implementar cualquier acción necesaria			x				
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada			x				
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación			x				
Si fuera necesario, hacer cambios al SGC			x				
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas					x		
<b>10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente			x				La organización debe documentar para optar por mejores opciones de solución
Los resultados de cualquier acción correctiva			x				
<b>10.3 Mejora continua</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC		x					La organización presenta el caso en que los procesos no son automatizados aún, por lo tanto, es compleja la aplicación de metodología para un mejoramiento continuo y eficaz
Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua			x				

## Anexo 2. Diagrama SIPOC

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS	CLIENTES
<b>Dirección de Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas, normas y prioridades relativas al desarrollo institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concejo municipal</li> <li>Alcaldía</li> </ul>	Servicios para el desarrollo del cantón Otavalo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía otavaleña</li> <li>Miembros de la organización</li> <li>Usuario</li> </ul>
<b>Dirección de Ordenamiento Territorial y Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>COOTAD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación de Ordenamiento Territorial</li> </ul>		
<b>Dirección de Avalúos y Catastros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>COOTAD</li> <li>Ordenanzas Municipales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación de Avalúos y Catastros</li> </ul>		
<b>Dirección Administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resoluciones Municipales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación de talento humano</li> </ul>		

## Anexo 3. Matriz de Riesgos basado en procesos

MATRIZ DE RIESGOS							
MACRO PROCESO	PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD (OCURRENCIA)	GRAVEDAD (IMPACTO)	VALOR DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO	ACCIONES A TOMAR
<b>PROCESOS GOBERNANTES</b>	Gestión de la Calidad	Equivocación de proceso de trámite	4	4	16	Muy grave	Dar seguimiento al trámite mediante hojas de ruta
		Incapacidad de comprensión ante el pedido del usuario	4	3	12	Importante	Capacitación para el personal
		Pérdida de trámites de los usuarios	5	4	20	Muy grave	Organización de trámites por dependencia
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR</b>	Gestión de Ordenamiento Territorial y Planificación	Incumplimiento ante respuesta de trámites	4	4	16	Importante	Organización por cada dirección para despachar documentos de necesidad



							inmediata para el usuario.
	Gestión de Avalúos y catastros	Demora en la generación de certificados	3	3	9	Importante	Actualizar el proceso evitando pasos innecesarios
	Gestión de Obras públicas	Desaprobación y falta de actualización ante permisos	2	2	9	Marginal	Informar mediante correo electrónico o mensaje de texto al usuario su acercamiento a actualizar trámites
<b>PROCESOS HABILITANTES DE APOYO</b>	Gestión Administrativa	El personal incumple con las competencias instituidas.	2	3	6	Importante	Capacitar al personal sobre procesos generales que se deben realizar para cada trámite

## Anexo 4. Documentos y registros

PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	COD	DOCUMENTO/REGISTRO				COD	
			NOMBRE DEL DOCUMENTO/REGISTRO	TIPO		ORIGEN		
				DOCUMENTO	REGISTRO	INTERNO		EXTERNO
	Legalización y Fiscalización	P.G.GEJ.01	Ordenanzas, acuerdos, resoluciones	X		X		P.G.GEJ.D.I.01-OAR
<b>PROCESOS GOBERNANTES</b>	Auditoría Interna	P.G.GCL.01	Registro de auditoría		X	X		P.G.GCL.R.I.01-RA
			Informe de auditoría interna	X		X		P.G.GCL.D.I.01-IAI
			Planificación de auditoría	X		X		P.G.GCL.D.I.01-PA
			Plan de Auditoría	X		X		P.G.GCL.D.I.01-PA
			Registro de no conformidad		X	X		P.G.GCL.R.I.02-RNC

	Control de no conformidad	P.G.GCL.0 2	Acta de revisión de resultados	X	X	P.G.GCL.D.I.02-ARR
	Control de documentos	P.G.GCL.0 3	Informe de control de documentos	X	X	P.G.GCL.D.I.03-ICD
	Control de registros	P.G.GCL.0 4	Informe de registros	X	X	P.G.GCL.D.I.04-IR
	Revisión por parte de la dirección	P.G.GCL.0 5	Acta de revisión por la VUSM	X	X	P.G.GCL.D.I.05-AR
	Atención al usuario	P.G.GCL.0 6	Encuesta de satisfacción del usuario	X	X	P.G.GCL.D.I.06-ESC
			Requisitos para permiso	X	X	P.AV.GOTP.D.I.01-RP
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR</b>	Permiso y actualización de cerramiento	P.AV.GOT P.01	Registro en el sistema mediante hoja de ruta		X X	P.AV.GOTP.R.I.01-RS
			Informe de regulación Cantonal o devolución	X	X	P.AV.GOTP.D.I.01-IRC

Permiso y actualización para trabajos menores	P.AV.GOT P.02	Requisitos para permiso	<b>X</b>	<b>X</b>	P.AV.GOTP.D.I.02- RP	
		Registro en el sistema mediante hoja de ruta		<b>X</b>	<b>X</b>	P.AV.GOTP.R.I.02- RS
		Informe de regulación Cantonal o devolución	<b>X</b>		<b>X</b>	P.AV.GOTP.D.I.02- IRC
Informe de regulación cantonal IRC	P.AV.GOT P.03	Requisitos para Informe	<b>X</b>		<b>X</b>	P.AV.GOTP.D.I.03- RI
		Registro en el sistema mediante hoja de ruta		<b>X</b>	<b>X</b>	P.AV.GOTP.R.I.03- RS
		Informe de regulación Cantonal	<b>X</b>		<b>X</b>	P.AV.GOTP.D.I.03- IRC
Permiso o actualización para varios trabajos	P.AV.GOT P.04	Requisitos para Permiso	<b>X</b>		<b>X</b>	P.AV.GOTP.D.I.04- RP
		Registro en el sistema mediante hoja de ruta		<b>X</b>	<b>X</b>	P.AV.GOTP.R.I.04- RS

		Informe de regulación Cantonal	<b>X</b>	<b>X</b>	P.AV.GOTP.D.I.04- IRC
Aprobación de		Requisitos para Aprobación de anteproyecto	<b>X</b>	<b>X</b>	P.AV.GOTP.D.I.05- RA
anteproyecto de	P.AV.GOT	Registro en el sistema mediante		<b>X</b>	P.AV.GOTP.R.I.05- RS
planos arquitectónicos	P.05	hoja de ruta		<b>X</b>	
mayor a 500m2		Informe de aprobación de anteproyecto	<b>X</b>	<b>X</b>	P.AV.GOTP.D.I.05- IA
Generación de	P.AV.GAC.	Requisitos para Certificado catastral	<b>X</b>	<b>X</b>	P.AV.GAC.D.I.01-RC
certificado catastral	01	Registro en el sistema mediante hoja de ruta		<b>X</b>	P.AV.GAC.R.I.01-RS
		Certificado catastral	<b>X</b>	<b>X</b>	P.AV.GAC.D.I.01-CC
Reliquidación del	P.AV.GAC.	Requisitos para reliquidación del	<b>X</b>	<b>X</b>	P.AV.GAC.D.I.02- RRI
impuesto de alcabala	02	impuesto			

			Registro en el sistema mediante hoja de ruta		<b>X</b>	<b>X</b>	P.AV.GAC.R.I.02-RS	
			Informe de reliquidación de impuesto de alcabala		<b>X</b>	<b>X</b>	P.AV.GAC.D.I.02-IRIA	
			Aprobación y requisitos para actualización de planos estructurales		<b>X</b>	<b>X</b>	P.AV.GOP.D.I.01-RAPE	
			actualización de planos estructurales y hoja de ruta	P.AV.GOP.01		<b>X</b>	<b>X</b>	P.AV.GOP.R.I.01-RS
			permiso de construcción					P.AV.GOP.D.I.01-IAPE
			Informe de actualización de planos estructurales y permiso de construcción		<b>X</b>	<b>X</b>		
<b>PROCESOS</b>	Programas de		Registro de asistencia			<b>X</b>	<b>X</b>	P.HA.GADM.R.I.01-RA
<b>HABILITANTE</b>	capacitación referentes	P.HA.GAD						
<b>S DE APOYO</b>	a solución de trámites y atención al cliente.	M.01	Informe de capacitaciones		<b>X</b>	<b>X</b>		P.HA.GADM.D.I.01-IC

## Anexo 5. Ficha de puestos de trabajo

<b><u>FICHA PUESTO DE TRABAJO</u></b>	
<b>Denominación del puesto</b>	Jefe de Dirección
<b>Área asignada</b>	Jefe de VUSM (Ventanilla Única de Servicios Municipales)
<b>Nivel estudios requeridos</b>	Título de 3er nivel - Administración de empresas y/o carreras similares
<b>Experiencia requerida</b>	2 años mínimo
<b>Conocimientos técnicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración desarrollada y moderna de Microsoft Office</li> <li>• Comprensión sobre instrumentos de gestión de calidad</li> <li>• Entendimiento afín a normativa legal</li> </ul>
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Caracterización con la empresa:</i> está motivado y comprometido para alcanzar los objetivos de la organización.</li> <li>• <i>Búsqueda de información:</i> capacitarse constantemente en administración y procesos.</li> <li>• <i>Pensamiento analítico:</i> reconocer los problemas y dar soluciones.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar la planificación para que se efectúen con los objetivos de la VUSM.</li> <li>• Realizar persecución y control ante las no conformidades que se presenten.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar acciones correctivas de acuerdo con las no conformidades.</li> <li>• Llevar un funcionamiento apto del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• Coordinar las diferentes capacitaciones necesarias para el personal de la Institución.</li> </ul>		
<b>EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS</b>			
<b>APTITUDES MÍNIMAS</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Salud general			X
Responsabilidad			X
Disciplina			X
Capacidad de retener información		X	
Exigencias Auditivas		X	
Exigencias Táctiles		X	
Destreza			X
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado y aprobado por</b>	
Srta. Maritza Quilumbaquín		Jefe (VUSM)	
Fecha: Febrero del 2023		Fecha: Febrero del 2023	
<b>Actualizado por</b>			



<b><u>FICHA PUESTO DE TRABAJO</u></b>	
<b>Denominación del puesto</b>	Analista de Procesos
<b>Área asignada</b>	Procesos y operaciones de la VUSM
<b>Nivel estudios requeridos</b>	Ingeniería Industrial, Ingeniería empresarial, Ingeniería de procesos
<b>Experiencia requerida</b>	1 a 3 años para trabajo satisfactorio
<b>Conocimientos técnicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación</li> <li>• Análisis de sistemas</li> <li>• Conocimiento financiero</li> <li>• Recursos humanos</li> <li>• Técnicas y métodos científicos de investigación</li> </ul>
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Innovación:</i> requiere de la búsqueda e investigación de procesos nuevos que sean considerados para el diseño de SGC.</li> <li>• <i>Autoridad:</i> libertad para decidir o actuar, guiado por políticas generales y marcos de referencia amplios.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Responsabilidad moderada</i>: protección de activos, equipo o prestigio de la organización.</li> </ul>		
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar recursos de la VUSM con el fin de lograr metas establecidas.</li> <li>• Planificar, coordinar, dirigir y controla actividades de trabajo relacionadas a la creación, redacción, documentación y actualización de las políticas, normas, procedimientos utilizados por las diferentes direcciones de la Institución.</li> <li>• Participar en el desarrollo de nuevos proyectos, procedimientos y técnicas de los procesos relacionados a nuevos sistemas, proyectos o servicios.</li> <li>• Diseñar y dar seguimiento a los procesos para asegurar su funcionalidad.</li> <li>• Efectuar análisis continuo y diagnósticos de diversos procesos, con el fin de proponer posibles mejoras, velando por la mejora continua en los servicios ofrecidos a los usuarios.</li> </ul>		
<b>EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS</b>			
<b>APTITUDES MÍNIMAS</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Salud general			X
Responsabilidad			X

Disciplina			X
Capacidad de retener información			X
Exigencias Auditivas			X
Exigencias Táctiles			X
Destreza			X
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado y aprobado por</b>	
Srta. Maritza Quilumbaquín		Jefe (VUSM)	
Fecha: Febrero del 2023		Fecha: Febrero del 2023	
<b>Actualizado por</b>			

<b><u>FICHA PUESTO DE TRABAJO</u></b>	
<b>Denominación del puesto</b>	Asistente atención al usuario
<b>Área asignada</b>	Servicio al usuario – VUSM (Ventanilla Única de Servicios Municipales)
<b>Nivel estudios requeridos</b>	Título de 3er nivel - Relaciones Públicas o carreras similares
<b>Experiencia requerida</b>	1 año mínimo
<b>Conocimientos técnicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de la información necesaria dentro del área</li> <li>• Técnicas de comunicación al usuario para mayor entendimiento</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de los servicios que se van a brindar</li> </ul>		
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Orientación al cliente</i>: brindar un servicio que cumpla con las expectativas y necesidades del usuario.</li> <li>• <i>Pensamiento conceptual</i>: ser capaz de manejar situaciones complejas y a su vez aclararlas.</li> <li>• <i>Impacto e influencia</i>: tener capacidad de impresionar, convencer e influenciar al usuario.</li> </ul>		
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar la información necesaria antes los requerimientos de los usuarios con respecto a trámites a realizarse, como requisitos para recepción de documentos.</li> <li>• Resolver inquietudes y dudas que se presenten cuando el usuario sienta insatisfacción con el servicio, durante y después que adquiera el trámite de salida.</li> <li>• Realizar el cobro que respecta a timbres para continuar con la recepción de trámites.</li> <li>• Manejar las redes sociales de la organización.</li> <li>• Entregar los trámites de salida a los usuarios en caso de ser autorizados.</li> </ul>		
<b>EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS</b>			
<b>APTITUDES MÍNIMAS</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Salud general			X

Responsabilidad			X
Disciplina			X
Capacidad de retener información			X
Exigencias Auditivas		X	
Exigencias Táctiles			X
Destreza		X	
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado y aprobado por</b>	
Srta. Maritza Quilumbaquín		Jefe (VUSM)	
Fecha: Febrero del 2023		Fecha: Febrero del 2023	
<b>Actualizado por</b>			

<b><u>FICHA PUESTO DE TRABAJO</u></b>	
<b>Denominación del puesto</b>	Secretaria
<b>Área asignada</b>	Secretaria VUSM (Ventanilla Única de Servicios Municipales)

<b>Nivel estudios requeridos</b>	Título de 3er nivel - Administración de empresas, relaciones públicas, secretariado o carrera similares.
<b>Experiencia requerida</b>	1 año en secretaría mínimo
<b>Conocimientos técnicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de secretariado general</li> <li>• Relaciones públicas</li> <li>• Técnicas de redacción y ortografía</li> <li>• Manejo de paquetes informáticos</li> <li>• Técnicas de archivo</li> <li>• Manejo de equipos de oficina</li> </ul>
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Organización de la información:</i> jerarquizar este factor de éxito</li> <li>• <i>Comprensión oral:</i> expresarse en un lenguaje determinado, tanto de formal verbal como no verbal e interpretar lo que dicen las otras personas en un discurso oral.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar antecedentes y documentación necesaria para reuniones de trabajo, con la dirección administrativa y demás.</li> <li>• Atender a clientes internos y externos</li> <li>• Recpta y entrega de documentación correspondiente a la VUSM.</li> <li>• Colaborar en la organización de archivos de la VUSM.</li> </ul>


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender llamadas telefónicas de la VUSM.</li> </ul>		
<b>EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS</b>			
<b>APTITUDES MÍNIMAS</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Salud general			X
Responsabilidad			X
Disciplina			X
Capacidad de retener información		X	
Exigencias Auditivas		X	
Exigencias Táctiles			X
Destreza			X
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado y aprobado por</b>	
Srta. Maritza Quilumbaquín		Jefe (VUSM)	
Fecha: Febrero del 2023		Fecha: Febrero del 2023	
<b>Actualizado por</b>			

<b><u>FICHA PUESTO DE TRABAJO</u></b>	
<b>Denominación del puesto</b>	Personal de limpieza
<b>Área asignada</b>	Encargado de limpieza de la VUSM (Ventanilla Única de Servicios Municipales)
<b>Nivel estudios requeridos</b>	Título de bachiller
<b>Experiencia requerida</b>	1 año mínimo en puestos similares
<b>Conocimientos técnicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización y documentación de actividades rutinarias de mantenimiento e inspección.</li> </ul>
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Uso de suministros:</i> dar un control adecuado y buena utilización de los suministros de limpieza para garantizar la limpieza general de las instalaciones.</li> <li>• <i>Integridad:</i> hacer lo correcto y lo que considere bueno sin afectar los intereses de los demás.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el aseo y colaborar con los requerimientos menores que se presentan cuando se realizan reuniones.</li> <li>• Realizar limpieza general de la oficina.</li> <li>• Controlar y dar buen uso de los suministros de limpieza.</li> </ul>




	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avisar al alto mando de la VUSM de las deficiencias que se produzcan o de la necesidad de reparaciones.</li> <li>• Hacer ajustes y reparaciones menores.</li> <li>• Colaborar con el resto del personal.</li> <li>• Abastecer y mantener salas de suministro.</li> </ul>		
<b>EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS</b>			
<b>APTITUDES MÍNIMAS</b>	<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>
Salud general			X
Responsabilidad			X
Disciplina			X
Capacidad de retener información			X
Exigencias Auditivas		X	
Exigencias Táctiles		X	
Destreza		X	
<b>Elaborado por</b>		<b>Revisado y aprobado por</b>	
Srta. Maritza Quilumbaquín		Jefe (VUSM)	
Fecha: Febrero del 2023		Fecha: Febrero del 2023	
<b>Actualizado por</b>			

## Anexo 6. Caracterización de los procesos

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO</b>  <b>MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b>  <b>“VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS</b>  <b>MUNICIPALES”</b>		<b>CÓDIGO</b>	P.G.GEJ.CT.01	
			<b>VERSIÓN</b>	1	
			<b>ELABORADO POR</b>	Srta. Maritza Quilumbaquín	
			<b>REVISADO POR</b>	Jefe VUSM	
<b><u>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN EJECUTIVA</u></b>					
<b>MACROPROCESO</b>	Procesos Gobernantes	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Concejo Municipal		
<b>CÓDIGO DEL PROCESO</b>	P.G.GEJ	<b>PROCESO</b>	Gestión Ejecutiva		
<b>OBJETIVO</b>	Orientar y direccionar el funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Otavalo, a través de la emisión de políticas, lineamientos y directrices de conformidad con su misión.				
<b>ALCANCE</b>	Comprender el funcionamiento de lineamientos, políticas en el GAD Otavalo.				
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>					
<b>ENTRADAS</b>		<b>PLANIFICAR</b>	<b>HACER</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>PROCESO ANTERIOR/</b>	<b>ENTRADAS</b>		Establecer el régimen de uso de	<b>SALIDAS</b>	<b>PROCESO POSTERIOR/ PARTE INTERESADA</b>

<b>PARTE INTERESADA</b>					
Miembros Concejo Municipal	Lineamientos de Políticas de innovación	Planificar políticas públicas cantonales en el marco de sus competencias constitucionales y legales	sueño y urbanístico	Planificación cantonal Plan de ordenamiento de desarrollo territorial	Personal de la Institución Ciudadanía Otavaleña
		<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>		
		Regular mediante ordenanzas la aplicación de tributos previstos en la ley a su favor	Ejecución de acciones correctivas o modificaciones al ejercicio de la facultad normativa		
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>			<b>ORIGEN</b>	
P.G.GEJ.D.I.01-OAR	Ordenanzas, acuerdos y resoluciones			Origen interno	

<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>ORIGEN</b>	
-	-	-	
<b>RECURSOS</b>			
<b>EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	
Computador		Insumos de oficina	
<b>INFRAESTRUCTURA</b>		<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
Oficina principal		Concejo Municipal	
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>
P.G.GET.ID.01	Número de ordenanzas municipales aprobadas	-	Concejo Municipal
P.G.GET.ID.02	Número de resoluciones aprobadas	-	Concejo Municipal
<b>RIESGOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no se dé el uso correcto del funcionamiento del GAD mediante los lineamientos y políticas.</li> </ul>			


 <p style="text-align: center;"><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO</b> <b>MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b> <b>“VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS MUNICIPALES”</b></p>		<b>CÓDIGO</b>	P.G.GCL.CT.02
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>ELABORADO POR</b>	Srta. Maritza Quilumbaquín
		<b>REVISADO POR</b>	Jefe VUSM
<b><u>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD</u></b>			
<b>MACROPROCESO</b>	Procesos Gobernantes	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Responsable del Sistema de Gestión de Calidad

<b>CÓDIGO DEL PROCESO</b>	P.G.GCL	<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad		
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el grado de adhesión a los procedimientos para asegurar la calidad del producto o servicio ofrecido.				
<b>ALCANCE</b>	El proceso comienza con la supervisión de las operaciones y culmina con la inspección del producto final y las deficiencias identificadas.				
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>					
<b>ENTRADAS</b>		<b>PLANIFICAR</b>	<b>HACER</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA</b>	<b>ENTRADAS</b>		Elaborar estrategias (planes) de auditoría y documentar las irregularidades identificadas.	<b>SALIDAS</b>	<b>PROCESO POSTERIOR/ PARTE INTERESADA</b>
Auditor interno	Requerimiento del Sistema de Gestión de la Calidad	Planificar auditorías internas		Plan de mejora; cantidad de las no conformidades encontradas	Jefe VUSM Personal trabajador
		<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>		

		Verificar que los requisitos se cumplan	Realizar las acciones correctivas necesarias para las no conformidades		
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>			<b>ORIGEN</b>	
P.G.GCL.D.I.01-IAI	Informe de auditoría interna			Interno	
P.G.GCL.D.I.01-PLA	Planificación de Auditoría			Interno	
P.G.GCL.D.I.01-PA	Plan de Auditoría			Interno	
P.G.GCL.D.I.02-ARR	Acta de revisión de resultados			Interno	
P.G.GCL.D.I.03-ICD	Informe de control de documentos			Interno	
P.G.GCL.D.I.04-IR	Informe de registros			Interno	
P.G.GCL.D.I.05-AR	Acta de revisión por la VUSM			Interno	
P.G.GCL.D.I.06-ESC	Encuesta de satisfacción del usuario			Interno	
<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>			<b>ORIGEN</b>	


P.G.GCL.R.I.01-RA	Registro de Auditoría	Interno	
P.G.GCL.R.I.02-RNC	Registro de no conformidad	Interno	
<b>RECURSOS</b>			
<b>EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	
Computador		Insumos de oficina	
<b>INFRAESTRUCTURA</b>		<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
Oficina principal		Jefe VUSM	
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>			
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
P.G.GCL.ID.01	Eficiencia de Auditorías Internas	Semestral	Responsable del SGC
P.G.GCL.ID.02	Porcentaje de no conformidades	Semestral	Responsable del SGC
P.G.GCL.ID.03	Eficiencia de las acciones correctivas	Semestral	Responsable del SGC
<b>RIESGOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se lleve a cabo una programación de las auditorías.</li> <li>• No se implementen acciones correctivas para abordar las irregularidades identificadas.</li> </ul>			



 <p style="text-align: center;"><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b> “VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS MUNICIPALES”</p>		<b>CÓDIGO</b>	P.AV.GOTP.01
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>ELABORADO POR</b>	Srta. Maritza Quilumbaquín
		<b>REVISADO POR</b>	Jefe VUSM
<b><u>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y PLANIFICACIÓN</u></b>			
<b>MACROPROCESO</b>	Procesos Agregadores de valor	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Director de Ordenamiento Territorial y Planificación
<b>CÓDIGO DEL PROCESO</b>	P.AV.GOTP	<b>PROCESO</b>	Gestión de Ordenamiento Territorial y Planificación
<b>OBJETIVO</b>	Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo que estén inmersas en la ley, a través de inspección, generación y autorización, en base a las normas y regulaciones legales vigentes, a fin de garantizar una gestión capaz.		
<b>ALCANCE</b>	El proceso de gestión de control y regulación del cantón inicia con lo determinado en la normativa legal vigente hasta el cumplimiento de los servicios requeridos siendo lo solicitado.		
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>			

ENTRADAS		PLANIFICAR	HACER	SALIDAS	
PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA	ENTRADAS	Definir y disponer la generación de control sobre uso y ocupación del suelo	Dotar de servicios de información de Ordenamiento Territorial y Planificación	SALIDAS	PROCESO POSTERIOR/ PARTE INTERESADA
Miembros de la Dirección de Ordenamiento Territorial y Planificación	Requisitos legales Lineamientos			Cumplimiento de los objetivos de Aprobación de anteproyectos	Ciudadanía Otavaleña Director de Ordenamiento Territorial y Planificación
		VERIFICAR	ACTUAR		
		Verificar mediante una inspección la autorización de las gestiones y su cumplimiento	Autorizar servicios requeridos		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
CÓDIGO	DOCUMENTOS		ORIGEN		
P.AV.GOTP.D.I.05-RA	Requisitos para aprobación de anteproyectos		Interno		
P.AV.GOTP.D.I.05-IA	Informe de aprobación de anteproyectos		Interno		

<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>ORIGEN</b>	
P.AV.GOTPR.I.05-RS	Registro en el sistema mediante hoja de ruta	Interno	
<b>RECURSOS</b>			
<b>EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	
Computador		Insumos de oficina	
<b>INFRAESTRUCTURA</b>		<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
Oficina principal		Director Ordenamiento Territorial y Planificación	
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>
G.E.ADM.ID.01	Porcentaje de documentos rechazados	Trimestral	Director Ordenamiento Territorial y Planificación
<b>RIESGOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechazo de los anteproyectos presentados.</li> <li>• Desactualización de anteproyectos presentados.</li> </ul>			

 <p style="text-align: center;"><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b> “VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS MUNICIPALES”</p>		<b>CÓDIGO</b>	P.AV.AC.01
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>ELABORADO POR</b>	Srta. Maritza Quilumbaquín
		<b>REVISADO POR</b>	Jefe VUSM
<b><u>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTROS</u></b>			
<b>MACROPROCESO</b>	Procesos Agregadores de valor	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Director de Avalúos y Catastros

<b>CÓDIGO DEL PROCESO</b>	P.AV.AC	<b>PROCESO</b>	Gestión de Avalúos y Catastros		
<b>OBJETIVO</b>	Generar, procesar y mantener actualizada la información cartográfica, geométrica, valorativa y descriptiva, a través de un sistema informático moderno e integrado, en base a las normas y regulaciones legales vigentes, a fin de garantizar una gestión competente.				
<b>ALCANCE</b>	El proceso de gestión de avalúos y catastros del cantón inicia con lo establecido en la normativa legal vigente hasta el cumplimiento de los servicios requeridos por los usuarios internos y externos.				
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>					
<b>ENTRADAS</b>		<b>PLANIFICAR</b>	<b>HACER</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA</b>	<b>ENTRADAS</b>	Definir y disponer el proceso de actualización y mantenimiento del catastro	Elaborar y administrar la valoración del catastro	<b>SALIDAS</b>	<b>PROCESO POSTERIOR/ PARTE INTERESADA</b>
Miembros de Avalúos y Catastros	Lineamientos del poder público			Cumplimiento de los objetivos de Catastros de predios urbanos y	Director de Avalúos y Catastros
		<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>		

		Generar y disponer de información actualizada de uso del suelo	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en exámenes de auditoría	rurales actualizados	
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
CÓDIGO	DOCUMENTOS			ORIGEN	
P.AV.GAC.D.I.01-RC	Requisitos para certificado catastral			Interno	
P.AV.GAC.D.I.01-CC	Certificado catastral			Interno	
P.AV.GAC.D.I.02-RRI	Requisitos para reliquidación del impuesto			Interno	
P.AV.GAC.D.I.02-IRIA	Informe de reliquidación de impuesto de alcabala			Interno	
CÓDIGO	REGISTROS			ORIGEN	
P.AV.GAC.D.I.01-RS	Registro en el sistema mediante hoja de ruta			Interno	
P.AV.GAC.D.I.02-RS	Registro en el sistema mediante hoja de ruta			Interno	

<b>RECURSOS</b>			
<b>EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	
Computador		Insumos de oficina	
<b>INFRAESTRUCTURA</b>		<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
Oficina principal		Director Avalúos y Catastros	
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>
P.VA.GAC.ID.02	Tiempo promedio entrega de documentos	Trimestral	Director Avalúos y Catastros
<b>RIESGOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que no se autoricen los documentos entregados.</li> </ul>			

 <p style="text-align: center;"><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO</b> <b>MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b> <b>“VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS MUNICIPALES”</b></p>		<b>CÓDIGO</b>	P.AV.GOP.01		
		<b>VERSIÓN</b>	1		
		<b>ELABORADO POR</b>	Srta. Maritza Quilumbaquín		
		<b>REVISADO POR</b>	Jefe VUSM		
<b><u>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS</u></b>					
<b>MACROPROCESO</b>	Procesos Agregadores de valor	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Director de Obras Públicas		
<b>CÓDIGO DEL PROCESO</b>	P.AV.GOP	<b>PROCESO</b>	Gestión de Obras Públicas		
<b>OBJETIVO</b>	Propiciar la mejora continua del Ordenamiento Territorial				
<b>ALCANCE</b>	Beneficio de la ciudadanía Otavaleña				
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>					
<b>ENTRADAS</b>		<b>PLANIFICAR</b>	<b>HACER</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA</b>	<b>ENTRADAS</b>	Planificar para el control urbano y	Aprobar planos de construcciones y controlar su	<b>SALIDAS</b>	<b>PROCESO POSTERIOR/ PARTE INTERESADA</b>



Miembros de Obras Públicas	Lineamientos Decisiones del poder público	ordenamiento territorial	ejecución de acuerdo con las regulaciones vigentes	Plan regulador Planos aprobados y registrados Informe de ejecución	Director de Obras Públicas
		<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>		
		Dar seguimiento y evaluación de los planes, estudios y diseños.	Dar seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en exámenes de auditoría.		
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>					
<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>			<b>ORIGEN</b>	
P.AV.GOP.D.I.01-RAPE	Requisitos para actualización de planos estructurales			Interno	

P.AV.GOP.D.I.01-IAPE	Informe de actualización de planos estructurales y permiso de construcción	Interno	
<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>ORIGEN</b>	
P.AV.GOP.R.I.01-RS	Registro en el sistema mediante hoja de ruta	Interno	
<b>RECURSOS</b>			
<b>EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	
Computador		Insumos de oficina	
<b>INFRAESTRUCTURA</b>		<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
Oficina principal		Director Obras Públicas	
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>
P.AV.GAC.ID.03	Porcentaje de documentos aprobados	Trimestral	Director Obras Públicas
<b>RIESGOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechazo de los planos estructurales</li> <li>• Falta de actualización de los planos estructurales y permiso de construcción</li> </ul>			

 <p style="text-align: center;"><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b> “VENTANILLA ÚNICA DE SERVICIOS MUNICIPALES”</p>		<b>CÓDIGO</b>	P.HA.GADM.01
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>ELABORADO POR</b>	Srta. Maritza Quilumbaquín
		<b>REVISADO POR</b>	Jefe VUSM
<b><u>CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</u></b>			
<b>MACROPROCESO</b>	Procesos Habilitantes de Apoyo	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Director Administrativo
<b>CÓDIGO DEL PROCESO</b>	P.HA.GADM	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa

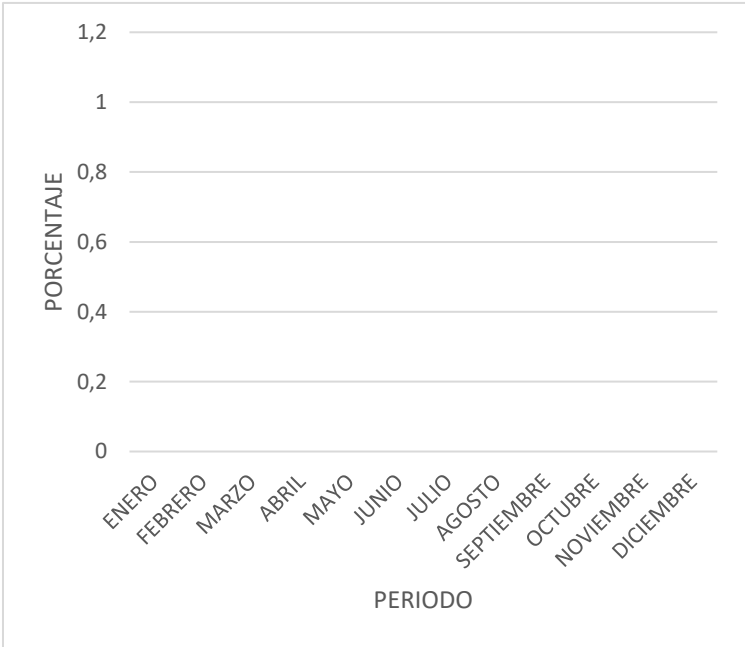
<b>OBJETIVO</b>	Desplegar un proceso que consienta el control, seguimiento de diferentes proyectos hacia la mejora de procesos mediante capacitaciones para dar solución a los requerimientos presentados.				
<b>ALCANCE</b>	El proceso empieza desde la capacitación al personal hasta la generación de soluciones antes posibles inconformidades.				
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>					
<b>ENTRADAS</b>		<b>PLANIFICAR</b>	<b>HACER</b>	<b>SALIDAS</b>	
<b>PROCESO ANTERIOR/ PARTE INTERESADA</b>	<b>ENTRADAS</b>	Entrega de información referente a requisitos de procesos	Análisis de programas de capacitación	<b>SALIDAS</b>	<b>PROCESO POSTERIOR/ PARTE INTERESADA</b>
Director Admisnitrativo	Requerimientos por parte del personal en mejorar con mayor conocimiento	<b>VERIFICAR</b>	<b>ACTUAR</b>	Informes de capacitaciones	Director Admisnitrativo  Miembros de VUSM
		Mantener actualizada la información necesaria	Eliminar inconformidades ante el usuario		
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>					

<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>ORIGEN</b>	
P.HA.GADM.D.I.01-IC	Informe de capacitaciones	Interno	
<b>CÓDIGO</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>ORIGEN</b>	
P.HA.GADM.R.I.01-RA	Registro de asistencia	Interno	
<b>RECURSOS</b>			
<b>EQUIPOS</b>		<b>MATERIALES</b>	
Computador		Insumos de oficina	
<b>INFRAESTRUCTURA</b>		<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
Oficina principal		Director Administrativo	
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>
P.HA.GADM.ID.01	Porcentaje de informes de capacitación	Trimestral	Director Administrativo
<b>RIESGOS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de concentración en las capacitaciones y no haya buenos resultados ante esta exigencia.</li> </ul>			




## Anexo 7. Ficha de Indicadores

 <p style="text-align: center;"><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b></p>		<b>CÓDIGO</b>	P.G.GEJ.ID.01	
		<b>VERSIÓN</b>	1	
		<b>PÁGINA</b>	01 DE 02	
<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>				
<b>Nombre del indicador</b>	Número de ordenanzas municipales aprobadas	<b>Responsable de la medición</b>		Concejo Municipal
<b>Proceso</b>	Gestión Ejecutiva	<b>Responsable del análisis</b>		Concejo Municipal
<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha actual</b>		
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>				
<b>Objetivo</b>	Orientar y direccionar el funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Otavalo, a través de la emisión de políticas, lineamiento y directrices de conformidad con su misión.			
<b>Plazo de cumplimiento</b>		<b>Línea base</b>		<b>Meta</b>
<b>INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>				
<b>Fórmula</b>		<b>Unidad de medida</b>		
$NOM = \left( \frac{NOA}{NOE} \right) * 100$		Porcentaje		
		<b>Frecuencia</b>		
		Trimestral		

Descripción fórmula		
<p>NOM = Número de ordenanzas Municipales</p> <p>NOA = Número de Ordenanzas aprobadas</p> <p>NOE = Número de ordenanzas elaboradas</p>		
EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR		
Periodo	Datos	Meta objetivo
Enero		
Febrero		
Marzo		
Abril		
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		
		
RESULTADOS		
<b>DEFICIENTE</b> <b>MENOR A 50%</b>	<b>REGULAR</b> <b>ENTRE 50% Y 79%</b>	<b>SATISFACTORIO</b> <b>MAYOR O IGUAL A 80%</b>



<b>OBSERVACIONES</b>		

 <p><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b></p>	<b>CÓDIGO</b>	P.G.GEJ.ID.02	
	<b>VERSIÓN</b>	1	
	<b>PÁGINA</b>	01 DE 02	
<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>			
<b>Nombre del indicador</b>	Número de resoluciones aprobadas	<b>Responsable de la medición</b>	Concejo Municipal
<b>Proceso</b>	Gestión Ejecutiva	<b>Responsable del análisis</b>	Concejo Municipal
<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha actual</b>	
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>Objetivo</b>	Orientar y direccionar el funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Otavalo, a través de la emisión de políticas, lineamiento y directrices de conformidad con su misión.		
<b>Plazo de cumplimiento</b>		<b>Línea base</b>	
		<b>Meta</b>	

INFORMACIÓN DEL INDICADOR		
Fórmula	Unidad de medida	
$NRA = \left( \frac{NRP}{NRA} \right) * 100$	Porcentaje	
	Frecuencia	
	Trimestral	
Descripción fórmula		
<p>NRP = Número de resoluciones planificadas</p> <p>NRA = Número de resoluciones aprobadas</p>		
EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR		
Periodo	Datos	Meta objetivo
Enero		
Febrero		
Marzo		
Abril		
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		

Diciembre			
<b>RESULTADOS</b>			
<b>DEFICIENTE</b> <b>MENOR A 50%</b>	<b>REGULAR</b> <b>ENTRE 50% Y 79%</b>	<b>SATISFACTORIO</b> <b>MAYOR O IGUAL A 80%</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>			

 <p><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b></p>	<b>CÓDIGO</b>	P.G.GCL.ID.01	
	<b>VERSIÓN</b>	1	
	<b>PÁGINA</b>	01 DE 02	
<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>			
<b>Nombre del indicador</b>	Eficiencia de Auditorías Internas	<b>Responsable de la medición</b>	Responsable del SGC
<b>Proceso</b>	Gestión de Calidad	<b>Responsable del análisis</b>	Responsable del SGC
<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha actual</b>	

INFORMACIÓN GENERAL				
<b>Objetivo</b>	Conocer la unión entre recursos y logros, es decir, hacia donde queremos llegar en un plan de auditoría.			
<b>Plazo de cumplimiento</b>		<b>Línea base</b>		<b>Meta</b>
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
Fórmula			Unidad de medida	
$\left(\frac{NAA}{NAR}\right) * 100$			Porcentaje	
			<b>Frecuencia</b>	
			Trimestral	
Descripción fórmula				
NAA = Número de auditorías aprobadas				
NAR = Número de auditorías rechazadas				
EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Datos	Meta objetivo		
<b>Enero</b>				
<b>Febrero</b>				
<b>Marzo</b>				
<b>Abril</b>				
<b>Mayo</b>				
<b>Junio</b>				
<b>Julio</b>				

<b>Agosto</b>			
<b>Septiembre</b>			
<b>Octubre</b>			
<b>Noviembre</b>			
<b>Diciembre</b>			
<b>RESULTADOS</b>			
<b>DEFICIENTE</b> <b>MENOR A 50%</b>	<b>REGULAR</b> <b>ENTRE 50% Y 79%</b>	<b>SATISFACTORIO</b> <b>MAYOR O IGUAL A 80%</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>			

	<b>CÓDIGO</b>	P.G.GEJ.ID.02
	<b>VERSIÓN</b>	1

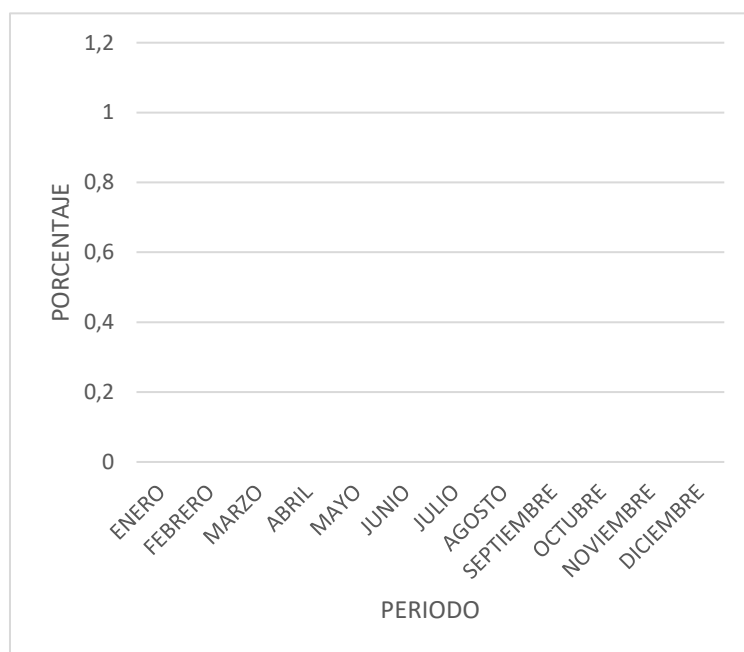
 <p style="text-align: center;"><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b></p>			<b>PÁGINA</b>	01 DE 02
<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>				
<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de no conformidades	<b>Responsable de la medición</b>		Responsable del SGC
<b>Proceso</b>	Gestión de Calidad	<b>Responsable del análisis</b>		Responsable del SGC
<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha actual</b>		
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>				
<b>Objetivo</b>	Conocer el porcentaje de no conformidades encontradas en la auditoría interna para realizar acciones correctivas y de mejora.			
<b>Plazo de cumplimiento</b>		<b>Línea base</b>		<b>Meta</b>
<b>INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>				
<b>Fórmula</b>			<b>Unidad de medida</b>	
$\left(\frac{NNCE}{TPE}\right) * 100$			Porcentaje	
			<b>Frecuencia</b>	
			Trimestral	
<b>Descripción fórmula</b>				

NNCE = Número de no conformidades encontradas

TPE = Total de parámetros evaluados

### EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR

Periodo	Datos	Meta objetivo
Enero		
Febrero		
Marzo		
Abril		
Mayo		
Junio		
Julio		
Agosto		
Septiembre		
Octubre		
Noviembre		
Diciembre		



### RESULTADOS

DEFICIENTE MENOR A 50%	REGULAR ENTRE 50% Y 79%	SATISFACTORIO MAYOR O IGUAL A 80%

### OBSERVACIONES




 <p style="text-align: center;"><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b></p>		<b>CÓDIGO</b>	P.G.GEJ.ID.03
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>PÁGINA</b>	01 DE 02
<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>			
<b>Nombre del indicador</b>	Eficacia de acciones correctivas	<b>Responsable de la medición</b>	Responsable del SGC
<b>Proceso</b>	Gestión de Calidad	<b>Responsable del análisis</b>	Responsable del SGC
<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha actual</b>	
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>			
<b>Objetivo</b>	Evaluar el progreso de las medidas correctivas para determinar su efectividad y decidir si se requiere la implementación de un nuevo plan de acción.		
<b>Plazo de cumplimiento</b>		<b>Línea base</b>	<b>Meta</b>
<b>INFORMACIÓN DEL INDICADOR</b>			



Fórmula			Unidad de medida	
$EAC = \left( \frac{NACC}{TACR} \right) * 100$			Porcentaje	
			<b>Frecuencia</b>	
			Trimestral	
Descripción fórmula				
NACC = Número de acciones correctivas cerradas				
TACR = Total de acciones correctivas realizadas				
EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Datos	Meta objetivo		
Enero				
Febrero				
Marzo				
Abril				
Mayo				
Junio				
Julio				
Agosto				
Septiembre				
Octubre				
Noviembre				
Diciembre				

<b>RESULTADOS</b>		
<b>DEFICIENTE</b> <b>MENOR A 50%</b>	<b>REGULAR</b> <b>ENTRE 50% Y 79%</b>	<b>SATISFACTORIO</b> <b>MAYOR O IGUAL A 80%</b>
<b>OBSERVACIONES</b>		

 <p><b>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN OTAVALO</b></p>	<b>CÓDIGO</b>	P.G.GEJ.ID.04	
	<b>VERSIÓN</b>	1	
	<b>PÁGINA</b>	01 DE 02	
<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES</b>			
<b>Nombre del indicador</b>	Satisfacción del usuario	<b>Responsable de la medición</b>	Responsable del SGC
<b>Proceso</b>	Gestión de Calidad	<b>Responsable del análisis</b>	Responsable del SGC
<b>Fecha de inicio</b>		<b>Fecha actual</b>	

INFORMACIÓN GENERAL				
<b>Objetivo</b>	Monitorear el desarrollo de las acciones correctivas con el fin de evaluar su efectividad y determinar la necesidad de implementar un nuevo plan de acción.			
<b>Plazo de cumplimiento</b>		<b>Línea base</b>		<b>Meta</b>
INFORMACIÓN DEL INDICADOR				
Fórmula			Unidad de medida	
$SU = \left( \frac{NQD}{TQS} \right) * 100$			Porcentaje	
			<b>Frecuencia</b>	
			Mensual	
Descripción fórmula				
<p>NQD = Número de quejas al día</p> <p>TQS = Total de quejas a la semana</p> <p>SU = Satisfacción del usuario</p>				
EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR				
Periodo	Datos	Meta objetivo		
<b>Enero</b>				
<b>Febrero</b>				
<b>Marzo</b>				
<b>Abril</b>				
<b>Mayo</b>				
<b>Junio</b>				

<b>Julio</b>			
<b>Agosto</b>			
<b>Septiembre</b>			
<b>Octubre</b>			
<b>Noviembre</b>			
<b>Diciembre</b>			
<b>RESULTADOS</b>			
<b>DEFICIENTE</b> <b>MENOR A 50%</b>	<b>REGULAR</b> <b>ENTRE 50% Y 79%</b>	<b>SATISFACTORIO</b> <b>MAYOR O IGUAL A 80%</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>			

## Anexo 8. Manual de procedimientos

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN  
OTAVALO**

ALCALDÍA  
CIUDADANA



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Srta. Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM
<b>Fecha de elaboración:</b>	<b>Fecha de aprobación:</b>

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN	
<b>Firma</b> <b>Maritza Quilumbaquín</b> <b>(Estudiante CINDU)</b>	<b>Firma</b> <b>Jefe VUSM</b>

## **INTRODUCCION**

En la actualidad, en cualquier parte del mundo, todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, están compuestas por diversos procesos. Por esta razón, surge la necesidad de controlar de manera efectiva los procesos estratégicos, operativos y de apoyo a través de manuales de procedimientos. Estos manuales actúan como una referencia operativa que permite al personal de la empresa llevar a cabo sus actividades de manera organizada y bajo control.

Es esencial que el control interno de los procesos esté bien estructurado, clasificado, con un orden claro y de fácil interpretación. En el caso de una empresa en proceso de transición que busca mejorar su eficacia, es fundamental documentar cada uno de sus procesos. El presente documento introduce el manual de procedimientos de la VUSM, el cual facilitará la realización de las actividades de manera ordenada y debidamente documentada, reemplazando así el enfoque empírico que se utilizaba en administraciones anteriores.

# PROCESOS GOBERNANTES (P.G)



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GEJ.01	
	<b>PÁGINA</b>	1 de 7	
<b>PROCESO</b>	Gestión Ejecutiva	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Legislación y Fiscalización	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



**MACROPROCESO: PROCESOS GOBERNANTES**

**(P.G)**

**PROCESO: GESTIÓN EJECUTIVA**

**(P.G.GEJ)**

**PROCEDIMIENTO: LEGISLACIÓN Y  
FISCALIZACIÓN**

**(P.G.GEJ.01)**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GEJ.01	
	<b>PÁGINA</b>	2 de 7	
<b>PROCESO</b>	Gestión Ejecutiva	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Legislación y Fiscalización	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GEJ.01	
	<b>PÁGINA</b>	3 de 7	
<b>PROCESO</b>	Gestión Ejecutiva	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Legislación y Fiscalización	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

### 1. OBJETIVO

Orientar y direccionar el funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Mira, a través de la emisión de políticas, lineamientos y directrices de conformidad con su misión.

### 2. ALCANCE

Comprender el funcionamiento de lineamientos, políticas en el GAD Otavalo.

### 3. RESPONSABLES

- Responsable del SGC
- Concejo Municipal

### 4. REFERENCIAS

- ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO

 ALCALDÍA CIUDADANA   OTAVALO	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GEJ.01	
	<b>PÁGINA</b>	4 de 7	
<b>PROCESO</b>	Gestión Ejecutiva	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Legislación y Fiscalización	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Ordenanza:** Conjunto de normas u órdenes que rigen o regula el gobierno.

**Territorio:** Extensión de tierra que pertenece a un estado, provincia u otro tipo de división política.

**Constitución:** Ley fundamental que fija la organización política de un estado y establece los derechos y obligaciones básicas de los ciudadanos.

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividades	Responsable
1	Elaborar los planes de ordenamiento territorial correspondientes en concordancia con la planificación a nivel nacional, regional, provincial y cantonal.	Concejo Municipal
2	Planificar políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales	Concejo Municipal
3	Elaborar y ejecutar el plan de cantonal de desarrollo	Concejo Municipal

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GEJ.01	
	<b>PÁGINA</b>	5 de 7	
<b>PROCESO</b>	Gestión Ejecutiva	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Legislación y Fiscalización	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

4	Regular mediante una ordenanza la aplicación de tributos previstos en la ley a su favor.	Concejo Municipal
5	Ejecución de acciones correctivas o modificaciones al ejercicio de la facultad normativa.	Concejo Municipal

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

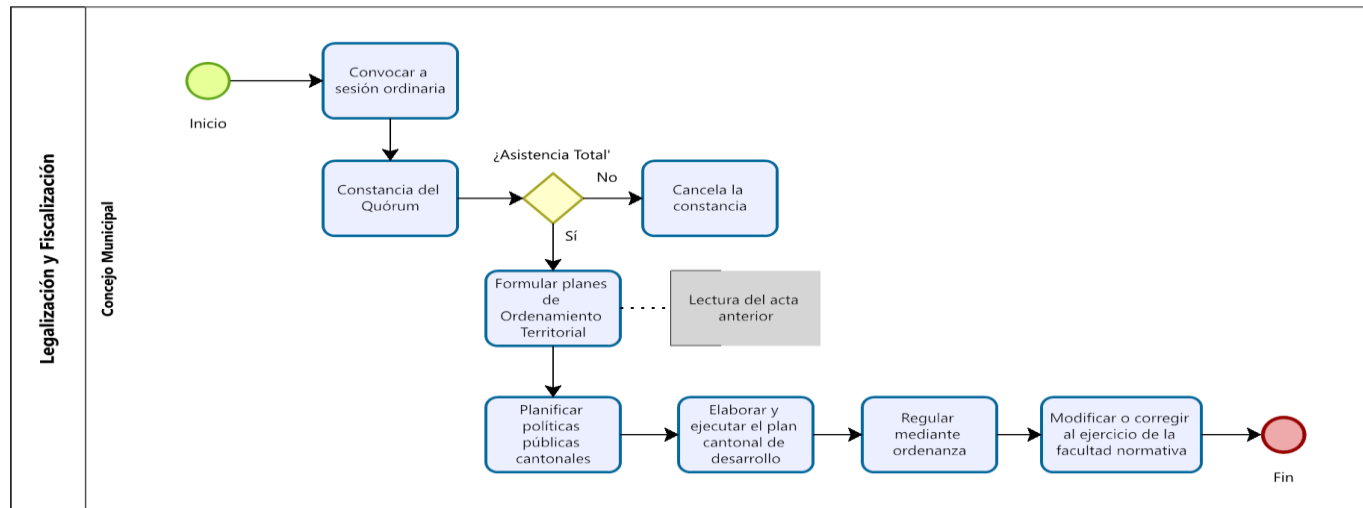
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GEJ.01	
	<b>PÁGINA</b>	5 de 7	
<b>PROCESO</b>	Gestión Ejecutiva	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Legislación y Fiscalización	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**7. FLUJOGRAMA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p>	 <p>OTAVALO</p>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GEJ.01
		<b>PÁGINA</b>	6 de 7
<b>PROCESO</b>	Gestión Ejecutiva	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Legislación y Fiscalización	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



Powered by  
bizagi  
**Modeler**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GEJ.01	
	<b>PÁGINA</b>	6 de 7	
<b>PROCESO</b>	Gestión Ejecutiva	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Legislación y Fiscalización	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**8. DOCUMENTOS Y REGISTROS****DOCUMENTOS Y REGISTROS**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>TIPO</b>		<b>ORIGEN</b>		<b>FORMATO</b>	
		<b>Documento</b>	<b>Registro</b>	<b>Interno</b>	<b>Extern o</b>	<b>Digital</b>	<b>Impreso</b>
P.G.GEJ.D.I.01- OAR	Ordenanzas, acuerdos, resoluciones		X	X			X

**9. ANEXOS**

**Nota:** No aplica en este procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO

 ALCALDÍA CIUDADANA		VERSIÓN	01
		CÓDIGO	MP.P.G.GCL.01
		PÁGINA	1 de 9
PROCESO	Gestión de Calidad	FECHA DE ELABORACIÓN	
PROCEDIMIENTO	Acciones Correctivas	FECHA DE APROBACIÓN	



**MACROPROCESO: PROCESOS GOBERNANTES**

**(P.G)**

**PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD**

**(P.G.GCL)**

**PROCEDIMIENTO: ACCIONES CORRECTIVAS**

**(P.G.GCL.01)**

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**



 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>	 <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.01
		<b>PÁGINA</b>	2 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acciones Correctivas	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>	 <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.01
		<b>PÁGINA</b>	3 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acciones Correctivas	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

### 1. OBJETIVO

Implementar medidas correctivas y preventivas con el objetivo de reducir la frecuencia y impacto de las irregularidades.

### 2. ALCANCE

Se identificarán las irregularidades detectadas en los procesos para darles seguimiento de acuerdo con el plan establecido.

### 3. RESPONSABLES

- Director
- Responsable del SGC

### 4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.01
		<b>PÁGINA</b>	4 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acciones Correctivas	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**No conformidad:** Situación en la que aparece un fallo o error debido a que no se han ejecutado bien los procesos que se han establecido.

**Acción correctiva:** se toma para evitar que continúen las no conformidades, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.

**Procesos:** Conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1	Revisar las no conformidades detectadas según el procedimiento realizado para dar con la causa raíz y analizarla.	Auditor
2	Según el tipo de no conformidad encontrada se definirá una acción correctiva.	Auditor Responsable del SGC

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p>	 <p>OTAVALO</p>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.01
		<b>PÁGINA</b>	5 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acciones Correctivas	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

3	Se llevará a cabo la identificación de la causa principal que generó la irregularidad, con el fin de elaborar y ejecutar la correspondiente acción correctiva.	Auditor  Responsable del SGC
4	Registrar los resultados del seguimiento de las acciones de acuerdo a lo establecido en el plan.	Auditor  Responsable del SGC
5	Recibir informes sobre los resultados de las acciones ejecutadas con el propósito de mantener un control de las actualizaciones realizadas.	Auditor
6	Evaluar la eficacia de las acciones correctivas implementadas y comunicar al encargado del proceso para registrar el progreso o cerrar el caso en caso de que las medidas no sean efectivas.	Auditor
7	Registrar el porcentaje de avance de las acciones implementadas y una vez que alcance el 100%, proceder al cierre de la solicitud.	Auditor

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>	 <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.01
		<b>PÁGINA</b>	6 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acciones Correctivas	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

8	Comunicar a la dirección sobre el estado de las acciones correctivas a través de un informe con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y tomar medidas correspondientes.	Auditor  Director
---	--	-------------------------

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

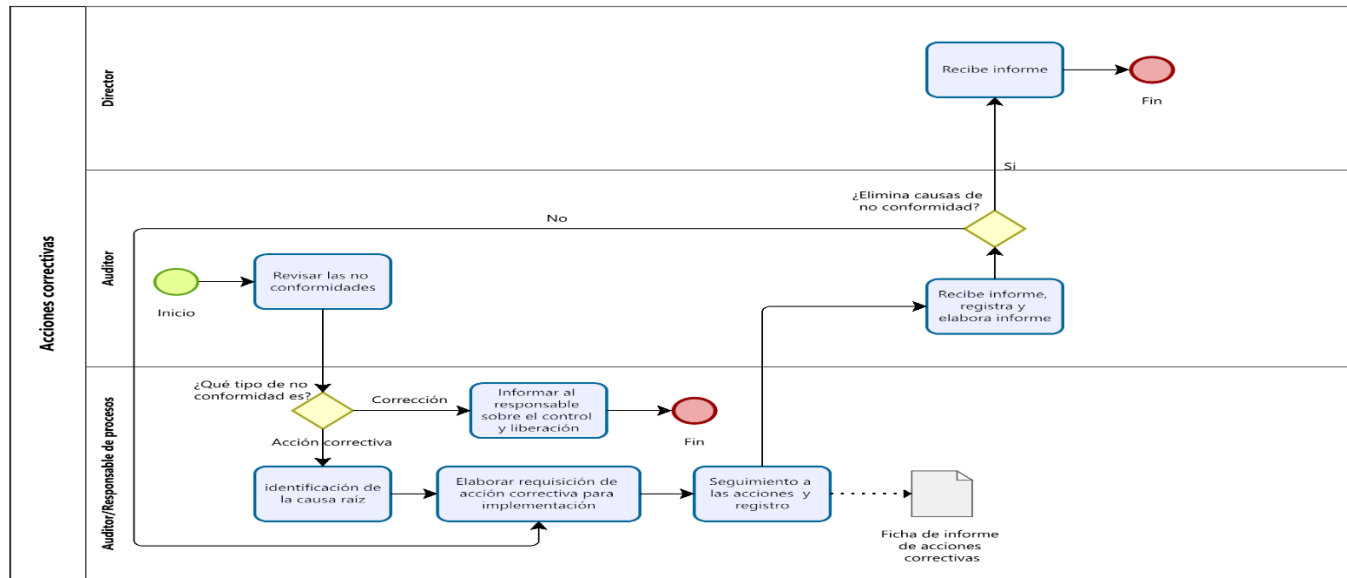
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>	 <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.01
		<b>PÁGINA</b>	6 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acciones Correctivas	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**7. FLUJOGRAMA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.01
		<b>PÁGINA</b>	7 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acciones Correctivas	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**


	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.01	
	<b>PÁGINA</b>	7 de 9	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acciones Correctivas	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**8. DOCUMENTOS Y REGISTROS**

**DOCUMENTOS Y REGISTROS**

CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN		FORMATO	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
P.G.GCL.D.I.01 -FIAC	Ficha de Informe de Acciones Correctivas		X	X			X

**9. ANEXOS**

	<b>INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>VERSIÓN</b>	
		<b>CÓDIGO</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
<b>ACCIONES</b>			
<b>Proceso</b>			<b>Corrección</b>

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

	<b>VERSIÓN</b>	01
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.01
	<b>PÁGINA</b>	8 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acciones Correctivas	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>

Fecha inicio		Informe de Acción	Acción correctiva	
Realizado por			Acción preventiva	
<b>FUENTE</b>				
	Recepción de comentarios o sugerencias por parte de los usuarios.		Seguimiento o revisión por parte de la VUSM	
	Realizar el seguimiento de la planificación estratégica.		Seguimiento o medición del proceso	
	Monitoreo del desempeño del personal con relación a sus habilidades y competencias.		Seguimiento al cumplimiento de los requisitos de los usuarios	
	Desempeño de los requisitos		Auditoría	
	Indicadores		Otros	
<b>Descripción de la acción</b>		<b>Re inspeccionado por:</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.01	
	<b>PÁGINA</b>	9 de 9	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acciones Correctivas	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

			<b>Cumple</b>	<b>Si.....</b>	<b>No.....</b>
<b>Fecha</b>	<b>Responsable</b>	<b>Proceso</b>	<b>¿Por qué?</b>		
<b>Causa raíz / Causas reales o potenciales</b>					
<b>Plan de Acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de implementación</b>	<b>Verificación</b>		
<b>Fecha propuesta cierre:</b>			<b>Fecha real cierre:</b>		
<b>Fecha evaluación eficacia:</b>			<b>Fecha evaluación eficacia:</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p>	 <p>OTAVALO</p>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.01
		<b>PÁGINA</b>	10 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acciones Correctivas	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

¿La acción fue eficaz?	Si.....	Nueva acción	Corrección	
	No.....		Acción correctiva	
¿Por qué?			Acción preventiva	
<b>Firma responsable de verificación</b>		<b>Fecha de verificación</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>	 <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.02
		<b>PÁGINA</b>	1 de 10
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditoría Interna	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



**MACROPROCESO: PROCESOS GOBERNANTES  
(P.G)**

**PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD  
(P.G.GCL)**

**PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA  
(P.G.GCL.02)**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.02
		<b>PÁGINA</b>	2 de 10
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditoría Interna	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.02
		<b>PÁGINA</b>	3 de 10
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditoría Interna	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

### 1. OBJETIVO

Llevar a cabo auditorías internas utilizando criterios de cumplimiento con el fin de asegurar la calidad del producto y servicio.

### 2. ALCANCE

El proceso comienza con la supervisión de los procedimientos y culmina con la revisión del servicio prestado.

### 3. RESPONSABLES DEL PROCESO

- Responsable del SGC

### 4. REFERENCIAS

- ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad”

### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p>	 <p>OTAVALO</p>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.02
		<b>PÁGINA</b>	4 de 10
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditoría Interna	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**Auditoría:** Inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa o entidad en un determinado ejercicio.

**Acción correctiva:** consisten en mejoras a los procesos de una organización tomadas para eliminar las causas de las no conformidades u otras situaciones indeseables.

**Control:** etapa del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se realizan en la búsqueda por asegurar que las operaciones reales coincidan con lo planificado.

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	Actividad	Responsable
1	Audacia de los objetivos de la Auditoría	Responsable del SGC
2	Valorar del alcance y los criterios que va a tener la auditoría	Responsable del SGC
3	Instituir los métodos que serán utilizados en la auditoría	Responsable del SGC
4	Instituir los recursos necesarios para realización de la Auditoría	Responsable del SGC

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p>	 <p>OTAVALO</p>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.02
		<b>PÁGINA</b>	5 de 10
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditoría Interna	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

5	Realizar un diseño el plan de Auditoría	Responsable del SGC
6	Efectuar modificaciones del plan de Auditoría	Responsable del SGC
7	Comprobar que el plan de Auditoría esté bien encaminado	Responsable del SGC
8	Comunicar al personal que se realizará la Auditoría	Responsable del SGC
9	Elaboración de la Auditoría Interna	Responsable del SGC
10	Ejecutar una reunión de la Auditoría para el cierre	Responsable del SGC
11	Facilitar información sobre descubrimientos encontrados	Responsable del SGC

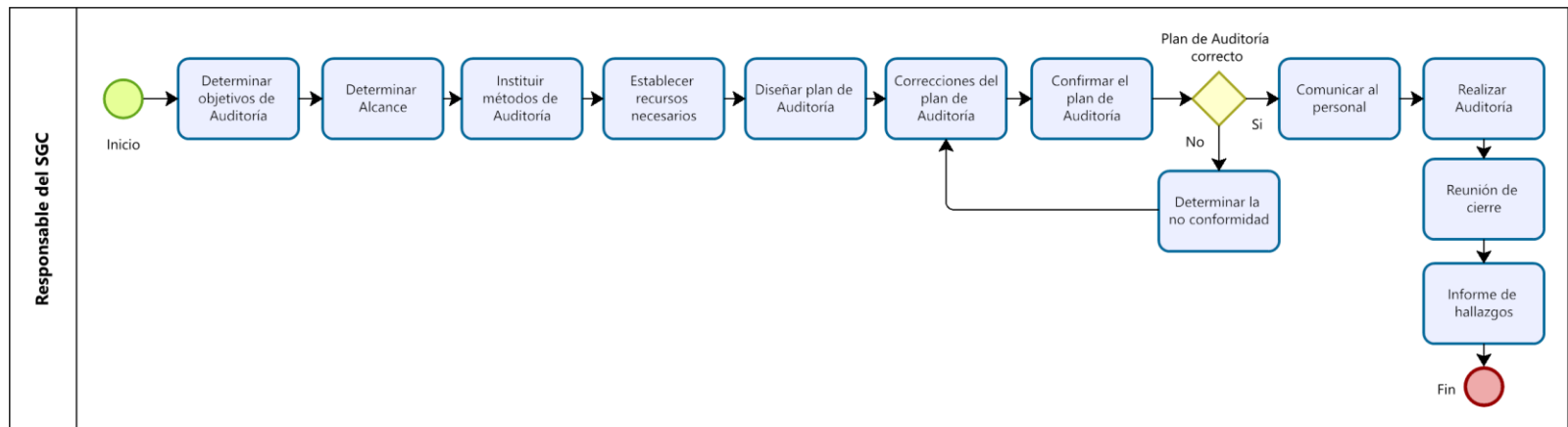
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.02
		<b>PÁGINA</b>	6 de 10
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditoría Interna	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**7. FLUJOGRAMA**



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.02
		<b>PÁGINA</b>	7 de 10
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditoría Interna	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS							
CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN		FORMATO	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.E.CAL.R.I.01	Registro de Auditoría		X	X			X
G.E.CAL.R.I.02	Informe de Auditoría Interna	X		X		X	
G.E.CAL.R.I.03	Planificación de Auditoría	X		X		X	
G.E.CAL.R.I.04	Plan de Auditoría	X		X		X	

## 9. ANEXOS


### Registro de Auditoría

	<b>VERSIÓN</b>	1
--	----------------	---

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p>	 <p>OTAVALO</p>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.02
		<b>PÁGINA</b>	8 de 10
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditoría Interna	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

 <p>OTAVALO ALCALDÍA CIUDADANA</p>	<b>REGISTRO DE AUDITORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>	G.E.CAL.D.I.01
		<b>PÁGINA</b>	01 de 02
		<b>Nº REGISTRO</b>	1


**PARTICIPANTES DE LA AUDITORÍA**

<b>FICHA DE AUDITORIA</b>	<b>PROCESO PARA AUDITAR</b>	<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>			
<b>Nº DE LA NO CONFORMIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</b>				
<b>MEDIDAS CORRECTIVAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE EJECUCIÓN</b>			<b>OBSERVACIONE</b>
		<b>AÑO</b>	<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	

**RESPONSABLE DEL REGISTRO DE AUDITORÍA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p>	 <p>OTAVALO</p>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.02
		<b>PÁGINA</b>	9 de 10
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditoría Interna	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FECHA</b>			
<b>FIRMA DEL RESPONSABLE</b>			
<b>DATOS GENERALES</b>			
<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>		<b>N° AUDITORÍA</b>	
<b>MACROPROCESO/PROCESO</b>		<b>FECHA DE ENTREGA</b>	
<b>GRUPO AUDITOR</b>			
<b>DOCUMENTO DE REFERENCIA</b>			
<b>REUNIÓN DE APERTURA (DD-MM-AA)</b>	<b>EJECUCIÓN DE AUDITORÍA</b>	<b>REUNIÓN DE CIERRE (DD-MM-AA)</b>	
	<b>FECHA INICIO/FINAL</b>		
<b>1. OBJETIVO</b>			

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>	 <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.02
		<b>PÁGINA</b>	10 de 10
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditoría Interna	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**2. ALCANCE****3. PERSONAS ENTREVISTADAS****NOMBRE****CARGO****4. NO CONFORMIDAD**

(Detallar el número de no conformidades encontradas en el Sistema de Gestión de Calidad)

**5. RESUMEN PROCESO DE AUDITORÍA****6. HALLAZGOS****NÚMERO****DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO****7. COMENTARIOS****8. CONCLUSIONES****9. RECOMENDACIONES****Elaborado por:****Revisado y aprobado por:**Maritza Quilumbaquín  
(Estudiante CINDU)

Jefe VUSM


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.02	
	<b>PÁGINA</b>	11 de 10	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditoría Interna	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**10. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD**

NOMBRE	FIRMA

**Planificación de la Auditoría Interna**



	<b>PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN</b>	1										
		<b>CÓDIGO</b>	G.E.CAL.D.I.01										
		<b>PÁGINA</b>	01 de 02										
<b>PARTES</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>CRONOGRAMA</b>											
		<b>MES 1</b>				<b>MES 2</b>				<b>MES 3</b>			
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Planificación de la Auditoría													
Aplicación de la Auditoría													
Plan de mejoramiento													

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>	 <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.02
		<b>PÁGINA</b>	12 de 10
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditoría Interna	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.03
		<b>PÁGINA</b>	1 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de no conformidad	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



## **MACROPROCESO: PROCESOS GOBERNANTES**

**(P.G)**

### **PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD**



**(P.G.GCL)**

### **PROCEDIMIENTO: CONTROL DE NO CONFORMIDADES**

**(P.G.GCL.03)**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM





MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.03
		<b>PÁGINA</b>	2 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de no conformidad	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

### CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA ACTUALIZACIÓN	SOLICITADO POR	CAMBIO REALIZADO
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>    <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.03
		<b>PÁGINA</b>	3 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de no conformidad	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

### 1. OBJETIVO

Identificar las irregularidades detectadas a través de herramientas de auditoría interna con el objetivo de implementar acciones preventivas y correctivas.

### 2. ALCANCE

Engloban todas las actividades que abarcan desde el momento en que se detectan las irregularidades hasta la implementación de las medidas correctivas y preventivas.

### 3. RESPONSABLES DEL PROCESO

- Responsable del SGC

### 4. REFERENCIAS

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.03
		<b>PÁGINA</b>	4 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de no conformidad	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

- ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad”

**5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

- **No conformidad:** Incumplimiento hacia un requisito
- **Acción correctiva:** consisten en mejoras a los procesos de una organización tomadas para eliminar las causas de las no conformidades u otras situaciones indeseables.
- **Acción preventiva:** Son muy necesarias para que las conformidades no regresen en un futuro.

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	Actividad	Responsable
1	Establecer las no conformidades encontradas	Responsable del SGC
2	Examinar las causas que provocan las no conformidades	Responsable del SGC
3	Estudiar los efectos que originan las no conformidades	Responsable del SGC
4	Ejecutar acciones correctivas convenientes	Responsable del SGC
5	Cumplir con acciones preventivas de acuerdo con la cuestión	Responsable del SGC

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p>	 <p>OTAVALO</p>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.03
		<b>PÁGINA</b>	5 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de no conformidad	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

6	Persecución de las acciones	Responsable del SGC
7	Observación de las acciones correctivas para comprensión de su eficacia.	Responsable del SGC
8	Efectuar acta de revisión de consecuencias	Responsable del SGC

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

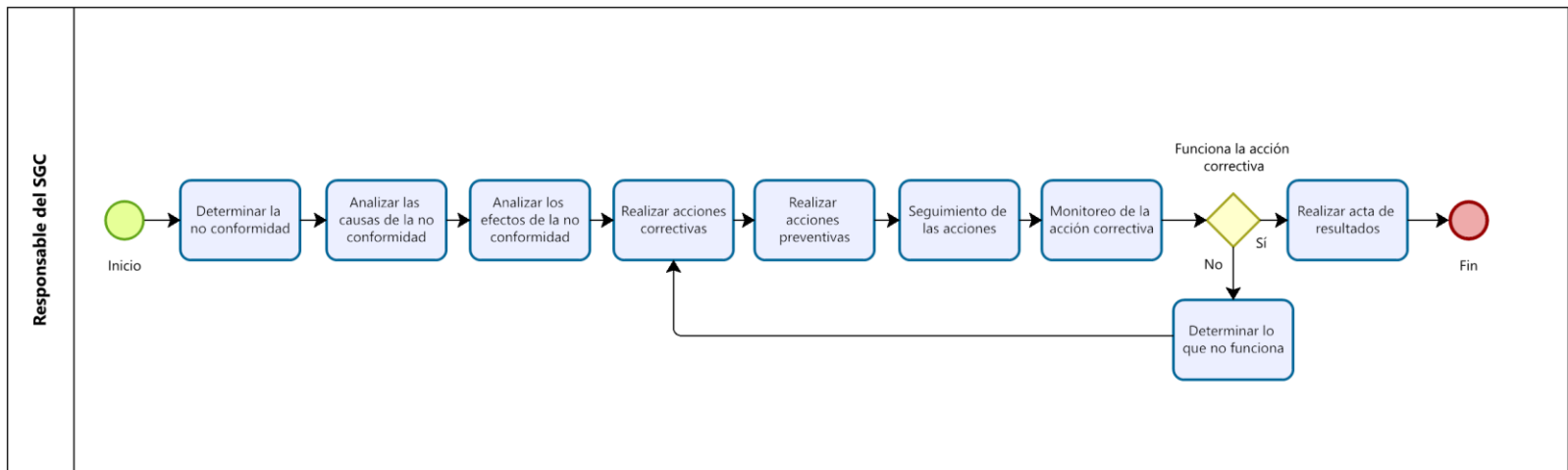
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>    <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.03	
	<b>PÁGINA</b>	6 de 9	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de no conformidad	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**7. FLUJOGRAMA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.03	
	<b>PÁGINA</b>	7 de 9	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de no conformidad	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.03
		<b>PÁGINA</b>	6 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de no conformidad	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS							
CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN		FORMATO	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
G.E.CAL.R.I.02	Registro de no conformidad		X	X			X
G.E.CAL.D.I.03	Acta de revisión de resultados	X		X			X

## 9. ANEXOS


### Registro de las no conformidades

	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>CÓDIGO</b>	<b>G.E.CAL.R.03</b>

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.03
		<b>PÁGINA</b>	7 de 9
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de no conformidad	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

		<b>REGISTRO DE LAS NO CONFORMIDADES</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>01 de 01</b>
<b>Persona delegada:</b>		<b>Fecha</b>		
<b>medición</b>				
<b>Requisito / Norma</b>		<b>N° registro</b>		
<b>Macroproceso</b>				
<b>Proceso</b>				
<b>Sección 1 – Detalle de no Conformidad</b>				
<b>Sección 2 – Análisis causa raíz</b>				

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM




**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.03	
	<b>PÁGINA</b>	8 de 9	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de no conformidad	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**Sección 3 – Acciones correctivas****Responsable:****Fecha propuesta para realizar:****Fecha real para realizar:****Acciones correctivas****Fecha cierre****Nombre Auditor****Firma Responsable****Acta de revisión de resultados**

	<b>VERSIÓN</b>	<b>1</b>
	<b>CÓDIGO</b>	<b>G.E.CAL.R.02</b>
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>	
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM	

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.03	
	<b>PÁGINA</b>	9 de 9	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de no conformidad	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

			<b>ACTA DE REVISIÓN DE RESULTADOS</b>		<b>PÁGINA</b>	<b>01 de 01</b>
<b>Nombre persona citar</b>					<b>Nº Acta</b>	
<b>Motivo de reunión</b>						
<b>Lugar de reunión</b>						
<b>Fecha de reunión</b>			<b>Horario de reunión</b>			
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>	<b>Hora de Inicio</b>	<b>Hora de Finalización</b>		
<b>AGENDA DEL DÍA</b>						
<b>Nº</b>	<b>Descripción</b>					
1	Auditoría realizada					
2	Conformidades y no conformidades de procesos auditados					
3	Acciones correctivas y mejoras realizadas					

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.03	
	<b>PÁGINA</b>	10 de 9	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de no conformidad	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

4	Cambios para realizarse posteriormente	
5	Resultados obtenidos	
6	Conclusiones y recomendaciones	
<b>ASISTENTES</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.04
		<b>PÁGINA</b>	1 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de documentos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



**MACROPROCESO: PROCESOS GOBERNANTES**

**(P.G)**

**PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD**

**(P.G.GCL)**

**PROCEDIMIENTO: CONTROL DE DOCUMENTOS**

**(P.G.GCL.04)**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.04
		<b>PÁGINA</b>	2 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de documentos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.04
		<b>PÁGINA</b>	3 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de documentos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

### 1. OBJETIVO

Crear un protocolo para establecer la creación y aprobación de los documentos del sistema de gestión de calidad, además de los requisitos necesarios para la generación de evidencias que respalden futuras auditorías.


### 2. ALCANCE

Realizar el seguimiento y la revisión de los documentos desde su creación hasta su eliminación, considerando tanto las actualizaciones internas como externas de la dirección.

### 3. RESPONSABLES

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 ALCALDÍA CIUDADANA   OTAVALO		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.04
		<b>PÁGINA</b>	4 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de documentos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

- Responsable del SGC
- Director

#### 4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de la Calidad”

#### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Documento:** Testimonio o material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte.

**Documento obsoleto:** Documentos del sistema de gestión de la calidad que han perdido vigencia por modificación o derogación.

#### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
----	-------------	-------------

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**


		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.04
		<b>PÁGINA</b>	5 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de documentos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

1	Informar a la VUSM las necesidades relativas a la documentación determinada	Personal
2	Examinar y detectar requerimientos para la creación de documentos relacionados con diversos procesos que están siendo actualizados, elaborados o eliminados.	Director
3	Definir cambios que se requieran ejecutar en los documentos	Responsable del SGC
4	Crear y actualizar documentos de manera estandarizada, así también identificar los responsables de los cambios ya existentes.	Responsable del SGC
5	Requerir una lista maestra de expediente para la asignación de código y actualización de esta.	Responsable del SGC

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.04
		<b>PÁGINA</b>	6 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de documentos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

6	Realizar una revisión del documento y, en caso de no ser aprobado, proponer las modificaciones y correcciones necesarias.	Director
7	Si este es aprobado, incorporar en el sistema y enviar al personal requerido.	Secretaria

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

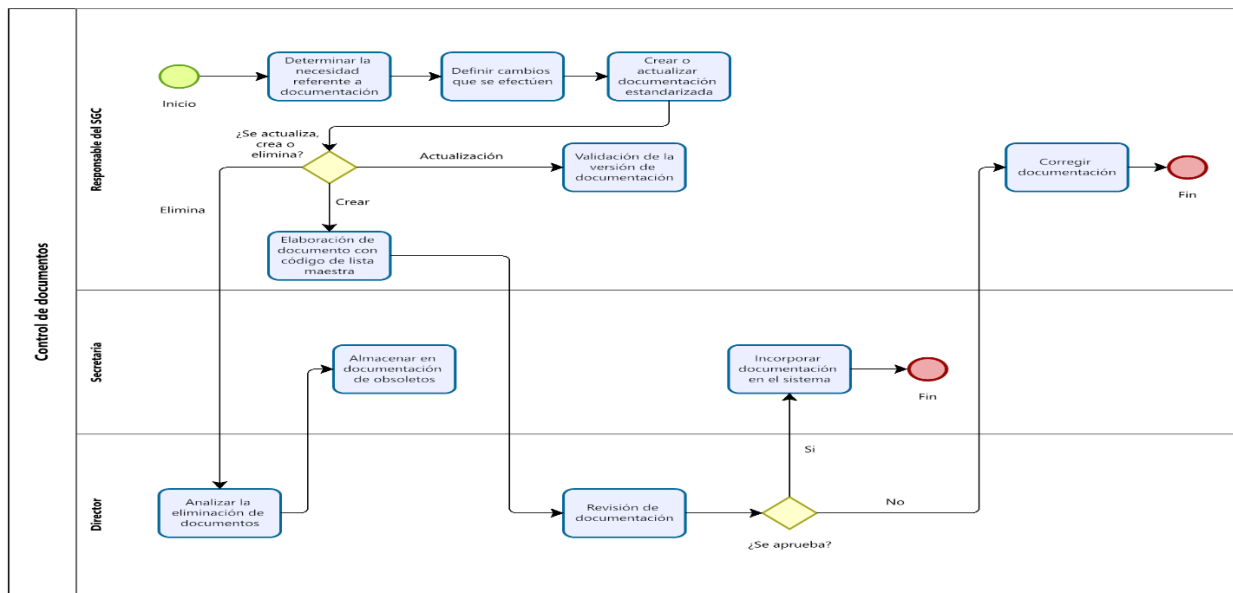
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.04
		<b>PÁGINA</b>	6 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de documentos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**7. FLUJOGRAMA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**


 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.04	
	<b>PÁGINA</b>	7 de 8	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de documentos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



Powered by  **Modeler**

Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM
--	-----------


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.04
		<b>PÁGINA</b>	7 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de documentos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**8. DOCUMENTOS Y REGISTROS**


DOCUMENTOS Y REGISTROS							
CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN		FORMATO	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
P.G.GCL.D.I.03-ICD	Informe de control de documentos	X		X			X

**9. ANEXOS**

	<b>LISTA DE DOCUMENTOS</b>	<b>VERSION</b>	
		<b>CÓDIGO</b>	
		<b>PÁGINA</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.04	
	<b>PÁGINA</b>	8 de 8	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de documentos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**DOCUMENTOS DE ORIGEN INTERNO**


<b>CÓDIGO</b>	<b>NORMBRE DOC</b>	<b>FECHA APROBACIÓN</b>	<b>ESTADO DE REVISIÓN</b>	<b>UBICACIÓN DIGITAL O FISICO</b>	<b>RESPONSABLE</b>

**DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO**

<b>CÓDIGO</b>	<b>NORMBRE DOC</b>	<b>FECHA APROBACIÓN</b>	<b>ESTADO DE REVISIÓN</b>	<b>UBICACIÓN DIGITAL O FISICO</b>	<b>RESPONSABLE</b>

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.05
		<b>PÁGINA</b>	1 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de Registros	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



### **MACROPROCESO: PROCESOS GOBERNANTES**

**(P.G)**

### **PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD**

**(P.G.GCL)**

### **PROCEDIMIENTO: CONTROL DE REGISTROS**

**(P.G.GCL.05)**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.05	
	<b>PÁGINA</b>	2 de 8	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de Registros	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.05
		<b>PÁGINA</b>	3 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de Registros	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**1. OBJETIVO**

Elaborar un procedimiento que defina la creación y aprobación de los documentos del sistema de gestión de calidad, además de establecer los requisitos para la construcción de evidencias que respalden auditorías futuras.

**2. ALCANCE**


Realizar el seguimiento y la revisión de los documentos desde su creación hasta su eliminación, teniendo en cuenta las actualizaciones internas y externas realizadas por la dirección.

**3. RESPONSABLES**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.05
		<b>PÁGINA</b>	4 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de Registros	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

- Responsable del SGC
- Director

#### 4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”

#### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Documento:** Testimonio o material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte.

**Registro:** Documento en el que se relacionan ciertos acontecimientos o cosas; especialmente aquellos que deben constar permanentemente de forma oficial.

**Procesos:** Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo.

#### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p>	 <p>OTAVALO</p>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.05
		<b>PÁGINA</b>	5 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de Registros	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Informar a la VUSM las necesidades relativas a la documentación determinada	Personal
2	Analizar y reconocer las necesidades para la creación de documentos relacionados con diversos procesos que están siendo actualizados, elaborados o eliminados.	Director
3	Definir cambios que se requieran ejecutar en los documentos	Responsable del SGC
4	Crear y actualizar documentos de manera estandarizada, así también identificar los responsables de los cambios ya existentes.	Responsable del SGC
5	Requerir una lista maestra de expediente para la asignación de código y actualización de esta.	Responsable del SGC

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.05	
	<b>PÁGINA</b>	6 de 8	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de Registros	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

6	Realizar una revisión de los documentos y, en caso de no ser aprobados, proponer las modificaciones y correcciones necesarias.	Director
7	Si este es aprobado, incorporar en el sistema y enviar al personal requerido.	Secretaria

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

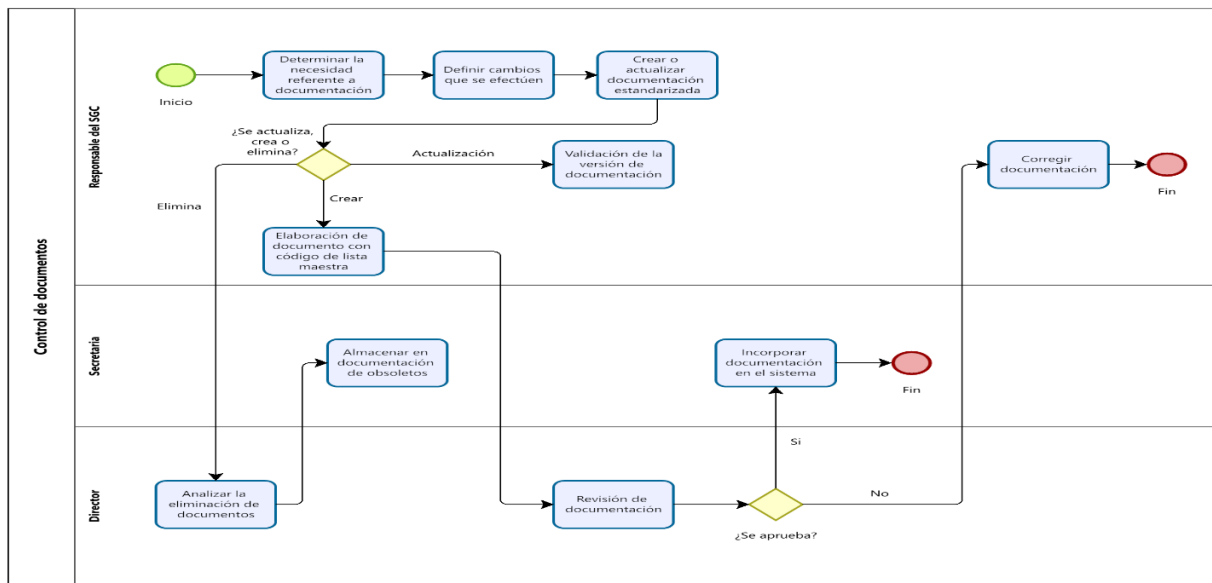
		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.05
		<b>PÁGINA</b>	6 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de Registros	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**7. FLUJOGRAMA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

	<b>VERSION</b> 01		
	<b>CÓDIGO</b> MP.P.G.GCL.05		
	<b>PÁGINA</b> 7 de 8		
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de Registros	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



Powered by  Modeler

Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM
--	-----------


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.05	
	<b>PÁGINA</b>	7 de 8	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de Registros	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**8. DOCUMENTOS Y REGISTROS**

<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>							
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>TIPO</b>		<b>ORIGEN</b>		<b>FORMATO</b>	
		<b>Documento</b>	<b>Registro</b>	<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Digital</b>	<b>Impreso</b>
P.G.GCL.D.I.04-IR	Informe de registros	X		X			X

**9. ANEXOS**

	<b>LISTA DE REGISTROS</b>	<b>VERSION</b>	
		<b>CÓDIGO</b>	
		<b>PÁGINA</b>	
<b>DOCUMENTOS DE ORIGEN INTERNO</b>			

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p>	 <p>OTAVALO</p>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.05
		<b>PÁGINA</b>	8 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Control de Registros	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

CÓDIGO	NORMBRE DOC	FECHA APROBACIÓN	ESTADO DE REVISIÓN	UBICACIÓN DIGITAL O FISICO	RESPONSABLE
DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO					
CÓDIGO	NORMBRE DOC	FECHA APROBACIÓN	ESTADO DE REVISIÓN	UBICACIÓN DIGITAL O FISICO	RESPONSABLE

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.06
		<b>PÁGINA</b>	1 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Atención al Usuario	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



**MACROPROCESO: PROCESOS GOBERNANTES**

**(P.G)**

**PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD**

**(P.G.GCL)**


**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN AL USUARIO**

**(P.G.GCL.06)**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**


 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.06
		<b>PÁGINA</b>	2 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Atención al Usuario	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.06
		<b>PÁGINA</b>	3 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Atención al Usuario	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

### 1. OBJETIVO

Es debido presentar un servicio de calidad ante la sociedad mediante recomendación para obtener la satisfacción de los usuarios.

### 2. ALCANCE

El proceso instruye desde que el usuario llega a realizar cualquier trámite a la ventanilla, se le da soluciones ante la gestión y posterior es receptada para la obtención de una respuesta.

### 3. RESPONSABLES DEL SGC



- Responsable del SGC

### 4. REFERENCIAS

- ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad”

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p>	 <p>OTAVALO</p>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.06
		<b>PÁGINA</b>	4 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Atención al Usuario	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**


- **Requerimiento:** Solicitud del cliente para obtener un producto que satisfaga sus necesidades.

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	Actividad	Responsable
1	Requerir información sobre algún trámite a realizar	Usuario
2	Comunicar a los usuarios sobre los servicios que brinda la Institución	Responsable de atención al usuario
3	Resolver incertidumbres de los usuarios	Responsable de atención al usuario
4	Formalizar los trámites necesarios para el usuario	Responsable de atención al usuario
5	Cotizar los timbres necesarios al usuario de acuerdo al trámite	Responsable de atención al usuario
6	Formalizar el pedido al trámite	Responsable de atención al usuario

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.06	
	<b>PÁGINA</b>	5 de 8	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Atención al Usuario	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

7	Proceder al usuario a la dirección correspondiente si así lo fuere	Responsable de atención al usuario
---	--	------------------------------------

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

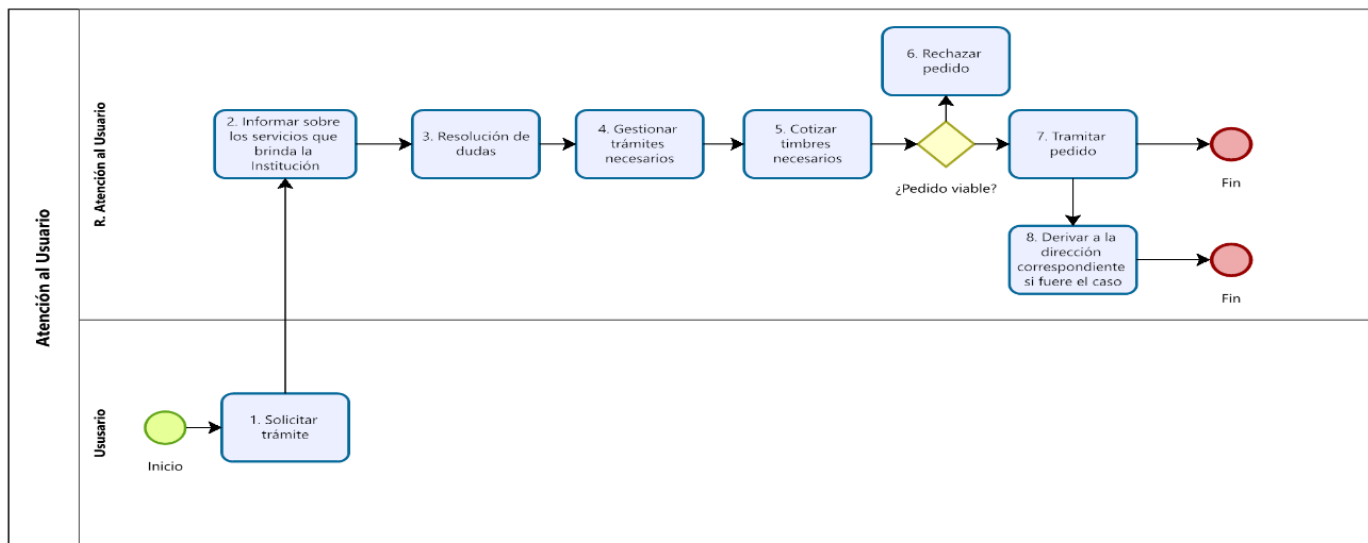
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.06	
	<b>PÁGINA</b>	5 de 8	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Atención al Usuario	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**7. FLUJOGRAMA**


<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center;"> <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p> </div> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 20px;">  </div>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.06	
	<b>PÁGINA</b>	6 de 8	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Atención al Usuario	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



<p>Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)</p>	<p>Jefe VUSM</p>
--	------------------


MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>		01
	<b>CÓDIGO</b>		MP.P.G.GCL.06
	<b>PÁGINA</b>		6 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Atención al Usuario	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS							
CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN		FORMATO	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
P.G.GCL.D.I.06- ESC	Encuesta de satisfacción del usuario	X		X			X


## 9. ANEXOS

Encuesta de satisfacción al usuario

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>CÓDIGO</b>	P.G.GCL.R.I.06
		<b>PÁGINA</b>	01 de 01
<b>DATOS DEL ENCUESTADO</b>			

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**



 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.06	
	<b>PÁGINA</b>	7 de 8	
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Atención al Usuario	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

Número de encuesta		Fecha encuesta			
Nombre encuestado		Edad			
<b>SECCIÓN DE PREGUNTAS</b>					
A continuación, se presenta una puntuación del 1 al 5 siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta.					
ÍTEM EVALUADO	PUNTUACIÓN				
	1	2	3	4	5
¿Cómo calificaría la calidad de la atención ante la gestión de un trámite?					
¿Considera que los precios de los timbres y para la obtención de algún trámite autorizado están acorde a las necesidades?					

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p>	 <p>OTAVALO</p>	<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.G.GCL.06
		<b>PÁGINA</b>	8 de 8
<b>PROCESO</b>	Gestión de Calidad	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Atención al Usuario	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

¿La asesoría en el área de información solventó todas sus dudas e inquietudes?					
¿El personal de trabajo se comportó de manera profesional y empática en todo momento?					
¿El tiempo de demora para obtención de respuesta o de trámite autorizado fue satisfactorio?					
¿Se lograron comprender todas las necesidades requeridas por usted?					
<b>¿En qué aspectos se debería mejorar la atención al usuario?</b>					

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

# PROCESOS AGREGADORES DE VALOR (P.A.V)



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.01
		<b>PÁGINA</b>	1 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso de Cerramiento	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



### **MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

**(P.AV)**

### **PROCESO: GESTIÓN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y PLANIFICACIÓN**

**(P.AV.GOTP)**

### **PROCEDIMIENTO: PEMISO DE CERRAMIENTO**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.01	
	<b>PÁGINA</b>	2 de 8	
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso de Cerramiento	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**(P.AV.GOTP.01)****CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**


		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.01
		<b>PÁGINA</b>	3 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso de Cerramiento	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**1. OBJETIVO**

Permite obtener los permisos necesarios para poder ejecutar el cerramiento de un inmueble, sea dentro de todo el perímetro del inmueble o de acuerdo con la necesidad del solicitante puede ser el cerramiento frontal y/o laterales y/o posterior.

**2. ALCANCE**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.01
		<b>PÁGINA</b>	4 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso de Cerramiento	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

El proceso de gestión de control y regulación del cantón, inicia con lo establecido en la normativa legal vigente hasta el cumplimiento de los servicios requeridos siendo lo solicitado.

### 3. RESPONSABLES

- Responsable del SGC

### 4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”

### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Permiso:** Autorización para abandonar, durante un tiempo determinado, el trabajo, el servicio militar u otras obligaciones.

**Cerramiento:** Sistema que cierra o tapa cualquier abertura, conducto o paso.

**Inmueble:** Que no puede ser trasladado o separado del lugar en que se halla, como tierras, casas o edificios.

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.01
		<b>PÁGINA</b>	5 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso de Cerramiento	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Presentación de documentación en físico	Asistente VUSM
2	Revisar en sistema SIGMO predio actualizado, requisitos completos	Asistente VUSM
3	Remitir a usuario en caso de faltar algún requisito	Asistente VUSM
4	Actualización de datos personales en Sistema SIGMO	Asistente VUSM
5	Verificar en bandeja de recepción de trámites a través del correo	Técnico de planificación
6	Verifica impuesto predial e imprime ubicación	Asistente de planificación
7	Organizar por parroquias, zonas y sectores	Técnico de planificación
8	Realiza inspección	Técnico de planificación
9	Revisión cartográfica, temática	Técnico de planificación
10	Prepara informe, firma digitalmente y remite a JCU	Técnico de planificación

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.01
		<b>PÁGINA</b>	6 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso de Cerramiento	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

11	Revisa y valida informe	Jefe de control y regulación cantonal
12	Aprueba informe de regulación cantonal	Jefe de control y regulación cantonal
13	Envía mensaje de correo a usuario de la aprobación de informe	Jefe de control y regulación cantonal
14	Receipta pago e imprime título de crédito	Recaudador
15	Envía informe con aprobación en un correo a usuario	Jefe de control y regulación cantonal

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM




**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.01
		<b>PÁGINA</b>	6 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso de Cerramiento	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**7. FLUJOGRAMA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM




MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.01
		<b>PÁGINA</b>	7 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso de Cerramiento	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS							
CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN		FORMATO	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
P.AV.GOTP.D.I.0 1-RP	Registro para permiso de cerramiento		X	X			X

## 9. ANEXOS

	<b>REGISTRO PARA PERMISO DE CERRAMIENTO</b>	<b>PAGINA:</b>
		1 de 2
<b>Fecha de Inspección:</b>		

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.01
		<b>PÁGINA</b>	8 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso de Cerramiento	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

<b>Apellidos de propietario</b>			
<b>Nombres del propietario</b>			
<b>Número de cédula</b>		<b>Teléfono</b>	
<b>Dirección del domicilio</b>		<b>Correo electrónico</b>	
<b>DATOS DEL CERRAMIENTO (m)</b>			
<b>Frontal</b>		<b>Posterior</b>	
<b>Lateral izquierdo</b>		<b>Lateral derecho</b>	
<b>Material a utilizar</b>		<b>Costo aproximado USD</b>	
<b>DATOS DE UBICACIÓN DEL PREDIO</b>			
<b>Calle principal</b>		<b>Calle secundaria</b>	
<b>Sector</b>		<b>Parroquia</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.01
		<b>PÁGINA</b>	9 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso de Cerramiento	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

<b>Barrio / comunidad</b>			
<b>Lote N°</b>		<b>Mz N°</b>	
<b>CROQUIS DE UBICACIÓN</b>		<b>DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS</b>	
		<b>Agua potable</b>	
		<b>Luz</b>	
		<b>Alcantarillado</b>	
		<b>Teléfono</b>	
		<b>Firma propietario</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.02
		<b>PÁGINA</b>	1 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos menores	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



### **MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**


**(P.AV)**

### **PROCESO: GESTIÓN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y PLANIFICACIÓN**

**(P.AV.GOTP)**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.02	
	<b>PÁGINA</b>	2 de 7	
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos menores	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

## **PROCEDIMIENTO: PERMISO PARA TRABAJOS MENORES**


### **(P.AV.GOTP.01)**

#### **CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.02
		<b>PÁGINA</b>	3 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos menores	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**1. OBJETIVO**

Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo que estén inmersas en la ley, a través de inspección, generación y autorización, en base a las normas y regulaciones legales vigentes, a fin de garantizar una gestión capaz.


**2. ALCANCE**

El proceso de gestión de control y regulación del cantón inicia con lo establecido en la normativa legal vigente hasta el cumplimiento de los servicios requeridos siendo lo solicitado.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 ALCALDÍA CIUDADANA   OTAVALO		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.02
		<b>PÁGINA</b>	4 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos menores	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

### 3. RESPONSABLES

- Responsables del SGC
- Director

### 4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”

### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES


**Permiso:** Autorización para abandonar, durante un tiempo determinado, el trabajo, el servicio militar u otras obligaciones.

**Inmueble:** Que no puede ser trasladado o separado del lugar en que se halla, como tierras, casas o edificios.

**Trabajos menores:** Autorización para construcciones menores como pintura de fachada, correcciones en fallas en enlucidos, implementación de baños, cerramientos totales o frontales de los predios, arreglos de cubierta sin alterar la pendiente y forma, cambio de

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.02
		<b>PÁGINA</b>	5 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos menores	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	


pisos, de piezas sanitarias en baños, pintura en general, arreglo de instalaciones eléctricas, hidrosanitarias y desagües y obras de mantenimiento en general.

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Presentación de documentación en físico	Asistente VUSM
2	Revisar en sistema SIGMO predio actualizado, requisitos completos	Asistente VUSM
3	Remitir a usuario en caso de faltar algún requisito	Asistente VUSM
4	Actualización de datos personales en Sistema SIGMO	Asistente VUSM
5	Verificar en bandeja de recepción de trámites a través del correo	Técnico de planificación
6	Verifica impuesto predial e imprime ubicación	Asistente de planificación

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.02
		<b>PÁGINA</b>	6 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos menores	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

7	Organizar por parroquias, zonas y sectores	Técnico de planificación
8	Realiza inspección	Técnico de planificación
9	Revisión cartográfica, temática	Técnico de planificación
10	Prepara informe, firma digitalmente y remite a JCU	Técnico de planificación
11	Revisa y valida permiso	Jefe de control y regulación cantonal
12	Aprueba permiso para trabajos menores	Jefe de control y regulación cantonal
13	Envía mensaje de correo a usuario de la aprobación de permiso	Jefe de control y regulación cantonal
14	Receipta pago e imprime título de crédito	Recaudador
15	Envía informe con aprobación en un correo a usuario	Jefe de control y regulación cantonal

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

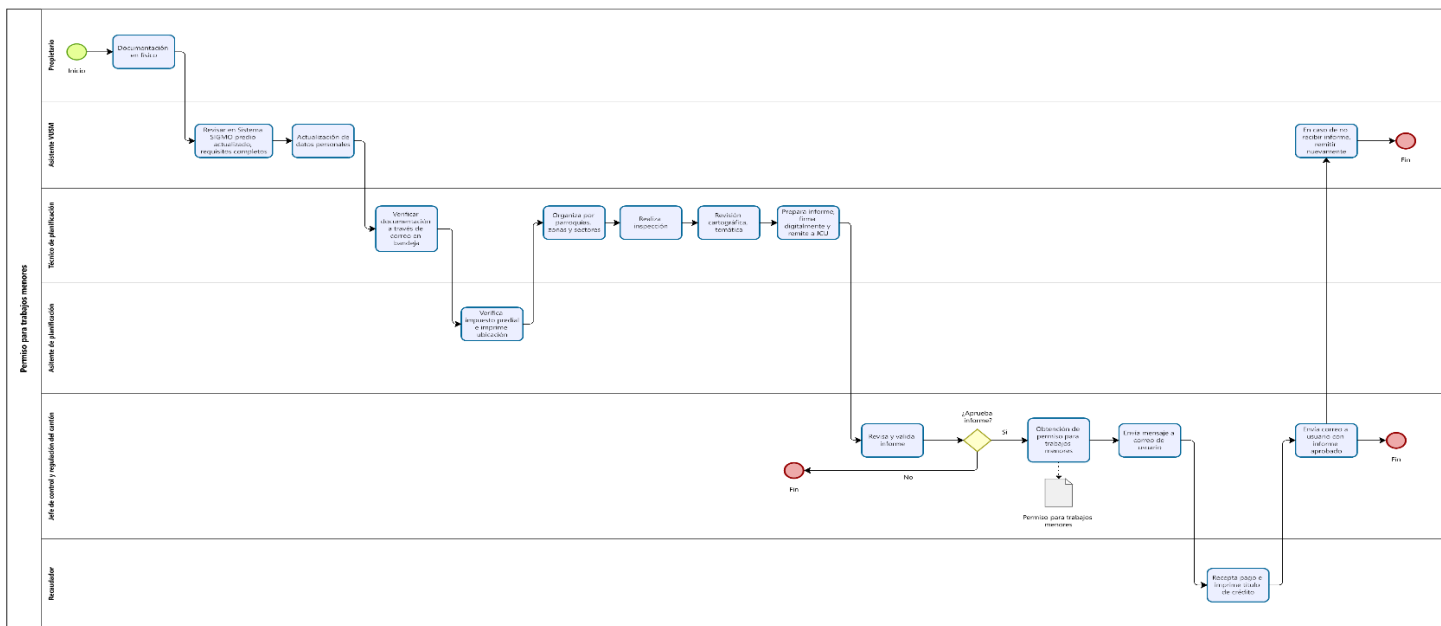
		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.02
		<b>PÁGINA</b>	6 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos menores	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**7. FLUJOGRAMA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center;"> <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p> </div> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 20px;">  </div>	<b>VERSION</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.02	
	<b>PÁGINA</b>	7 de 7	
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos menores	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



Maritza Quilumbaquín  
(Estudiante CINDU)

Jefe VUSM

MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.02
		<b>PÁGINA</b>	7 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos menores	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS


DOCUMENTOS Y REGISTROS							
CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN		FORMATO	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
P.AV.GOTPR.I..02 -RS	Registro en el sistema mediante hoja de ruta		X	X			X

## 9. ANEXOS

**Nota:** No aplica para este procedimiento

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.02
		<b>PÁGINA</b>	8 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos menores	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.03
		<b>PÁGINA</b>	1 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Informe de Regulación Cantonal	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



**MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

**(P.AV)**

**PROCESO: GESTIÓN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y PLANIFICACIÓN**

**(P.AV.GOTP)**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.03	
	<b>PÁGINA</b>	2 de 7	
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Informe de Regulación Cantonal	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	


# **PROCEDIMIENTO: INFORME DE REGULACIÓN CANTONAL (P.AV.GOTP.03)**

## **CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.03
		<b>PÁGINA</b>	3 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Informe de Regulación Cantonal	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**1. OBJETIVO**


Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo que estén inmersas en la ley, a través de inspección, generación y autorización, en base a las normas y regulaciones legales vigentes, a fin de garantizar una gestión capaz.

**2. ALCANCE**

El proceso de gestión de control y regulación del cantón inicia con lo establecido en la normativa legal vigente hasta el cumplimiento de los servicios requeridos siendo lo solicitado.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 ALCALDÍA CIUDADANA   OTAVALO		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.03
		<b>PÁGINA</b>	4 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Informe de Regulación Cantonal	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

### 3. RESPONSABLES

- Director
- Asistente de planificación
- Responsable del SGC

### 4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”

### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Regulación cantonal:** Contiene las normas de zonificación urbana y/o rural de un predio, documento que informa además al usuario si existe afectación sobre el predio por proyecciones viales o proyectos públicos de acuerdo a la planificación cantonal.

**Informe:** Documento escrito en prosa informativa con el propósito de comunicar. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor.

**Inmueble:** Que no puede ser trasladado o separado del lugar en que se halla, como tierras, casas o edificios.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.03	
	<b>PÁGINA</b>	5 de 7	
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Informe de Regulación Cantonal	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Presentación de documentación en físico	Asistente VUSM
2	Revisar en sistema SIGMO predio actualizado, requisitos completos	Asistente VUSM
3	Remitir a usuario en caso de faltar algún requisito	Asistente VUSM
4	Actualización de datos personales en Sistema SIGMO	Asistente VUSM
5	Verificar en bandeja de recepción de trámites a través del correo	Técnico de planificación
6	Verifica impuesto predial e imprime ubicación	Asistente de planificación
7	Organizar por parroquias, zonas y sectores	Técnico de planificación
8	Realiza inspección	Técnico de planificación
9	Revisión cartográfica, temática	Técnico de planificación

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.03
		<b>PÁGINA</b>	6 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Informe de Regulación Cantonal	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

10	Prepara informe, firma digitalmente y remite a JCU	Técnico de planificación
11	Revisa y valida informe	Jefe de control y regulación cantonal
12	Aprueba permiso para Informe de regulación cantonal	Jefe de control y regulación cantonal
13	Envía mensaje de correo a usuario de la aprobación de informe	Jefe de control y regulación cantonal
14	Receipta pago e imprime título de crédito	Recaudador
15	Envía informe con aprobación en un correo a usuario	Jefe de control y regulación cantonal

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

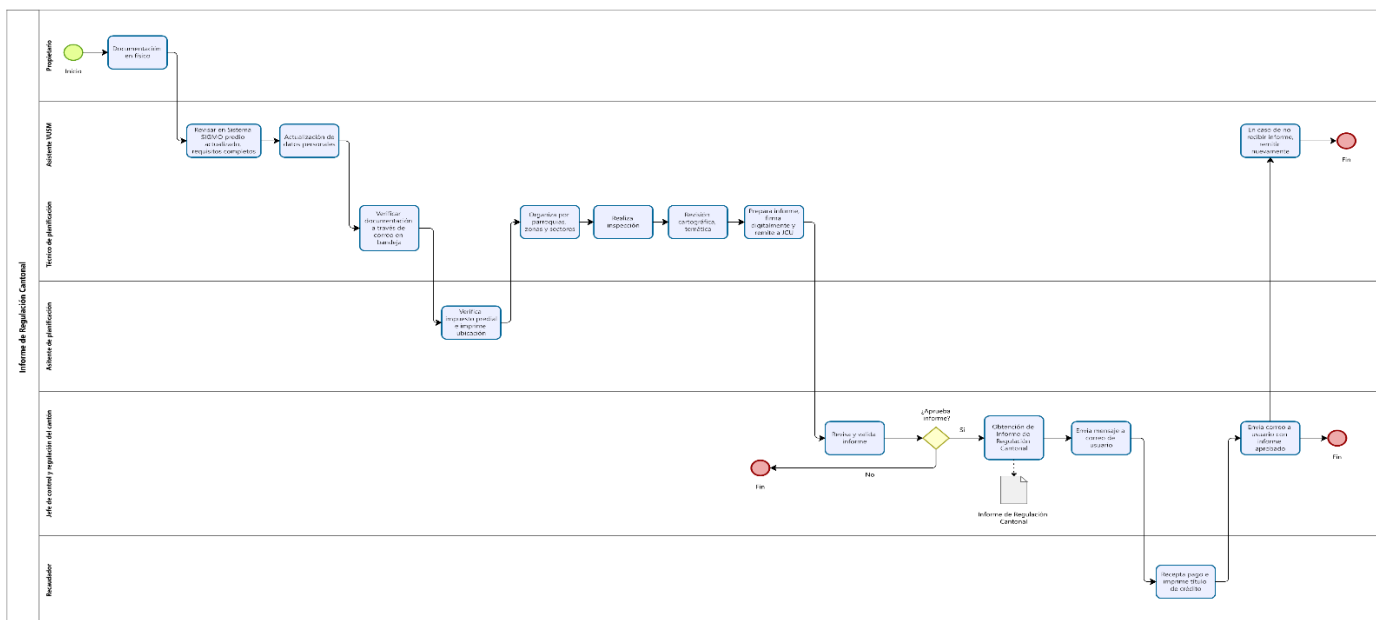
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.03
		<b>PÁGINA</b>	6 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Informe de Regulación Cantonal	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**7. FLUJOGRAMA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center;"> <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p> </div> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center; margin-left: 20px;">  </div>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.03	
	<b>PÁGINA</b>	7 de 7	
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Informe de Regulación Cantonal	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



Maritza Quilumbaquín  
(Estudiante CINDU)

Jefe VUSM

MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.03
		<b>PÁGINA</b>	7 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Informe de Regulación Cantonal	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS							
CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN		FORMATO	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
P.AV.GOTP.D.I.0 3-IC	Solicitud de Informe de regulación cantonal	X		X			X

## 9. ANEXOS

**Nota:** No aplica para este procedimiento

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.03
		<b>PÁGINA</b>	8 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Informe de Regulación Cantonal	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.04
		<b>PÁGINA</b>	1 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos varios	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



**MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**


**(P.AV)**

**PROCESO: GESTIÓN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y PLANIFICACIÓN**

**(P.AV.GOTP)**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.04	
	<b>PÁGINA</b>	2 de 8	
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos varios	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	


## **PROCEDIMIENTO: PERMISO PARA VARIOS TRABAJOS (P.AV.GOTP.04)**

### **CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.04
		<b>PÁGINA</b>	3 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos varios	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	


**1. OBJETIVO**

Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo que estén inmersas en la ley, a través de inspección, generación y autorización, en base a las normas y regulaciones legales vigentes, a fin de garantizar una gestión capaz.

**2. ALCANCE**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 ALCALDÍA CIUDADANA   OTAVALO		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.04
		<b>PÁGINA</b>	4 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos varios	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

El proceso de gestión de control y regulación del cantón inicia con lo establecido en la normativa legal vigente hasta el cumplimiento de los servicios requeridos siendo lo solicitado.

### 3. RESPONSABLES

- Director
- Responsable del SGC
- Asistente planificación

### 4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”


### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Trabajos varios:** Permite la ejecución de obras constructivas menores de hasta cincuenta metros cuadrados (50 m<sup>2</sup>), para bodegas, lavanderías, garajes, baños y otros similares.

**Permiso:** Autorización para abandonar, durante un tiempo determinado, el trabajo, el servicio militar u otras obligaciones.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.04
		<b>PÁGINA</b>	5 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos varios	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	


**Inmueble:** Que no puede ser trasladado o separado del lugar en que se halla, como tierras, casas o edificios.

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Presentación de documentación en físico	Asistente VUSM
2	Revisar en sistema SIGMO predio actualizado, requisitos completos	Asistente VUSM
3	Remitir a usuario en caso de faltar algún requisito	Asistente VUSM
4	Actualización de datos personales en Sistema SIGMO	Asistente VUSM
5	Verificar en bandeja de recepción de trámites a través del correo	Técnico de planificación
6	Verifica impuesto predial e imprime ubicación	Asistente de planificación

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.04
		<b>PÁGINA</b>	6 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos varios	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

7	Organizar por parroquias, zonas y sectores	Técnico de planificación
8	Realiza inspección	Técnico de planificación
9	Revisión cartográfica, temática	Técnico de planificación
10	Prepara informe, firma digitalmente y remite a JCU	Técnico de planificación
11	Revisa y valida informe	Jefe de control y regulación cantonal
12	Aprueba permiso para trabajos varios	Jefe de control y regulación cantonal
13	Envía mensaje de correo a usuario de la aprobación de permiso	Jefe de control y regulación cantonal
14	Receipta pago e imprime título de crédito	Recaudador
15	Envía permiso con aprobación en un correo a usuario	Jefe de control y regulación cantonal

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <p>ALCALDÍA CIUDADANA   OTAVALO</p>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.04
		<b>PÁGINA</b>	7 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos varios	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM





**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

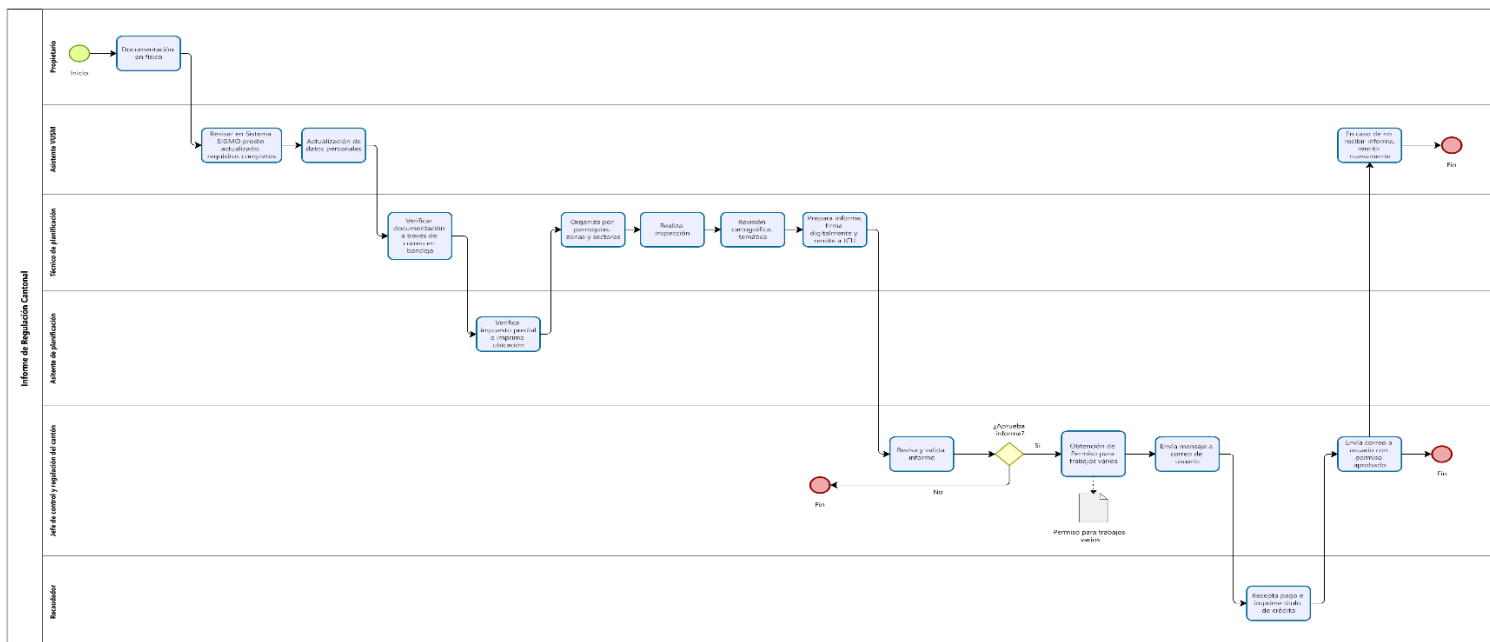
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.04
		<b>PÁGINA</b>	6 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos varios	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**7. FLUJOGRAMA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

# MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center;"> <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p> </div> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center; margin-left: 20px;">  </div>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.04	
	<b>PÁGINA</b>	7 de 8	
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos varios	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	




(Estudiante CINDU)	Jefe VUSM
--------------------	-----------

MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.04
		<b>PÁGINA</b>	7 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos varios	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	


## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS							
CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN		FORMATO	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
P.AV.GOTP.D.I.0 4-RPTV	Registro para permiso de trabajos varios		X	X			X

## 9. ANEXOS

	<b>REGISTRO PARA PERMISO DE CERRAMIENTO</b>	<b>PAGINA:</b>
		1 de 2
<b>Fecha de Inspección:</b>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>	
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM	


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.04
		<b>PÁGINA</b>	8 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos varios	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

<b>Apellidos de propietario</b>			
<b>Nombres del propietario</b>			
<b>Número de cédula</b>		<b>Teléfono</b>	
<b>Dirección del domicilio</b>		<b>Correo electrónico</b>	
<b>DATOS DE UBICACIÓN DEL PREDIO</b>			
<b>Calle principal</b>		<b>Calle secundaria</b>	
<b>Sector</b>		<b>Parroquia</b>	
<b>Barrio / comunidad</b>			
<b>Lote N°</b>		<b>Mz N°</b>	
<b>CROQUIS DE UBICACIÓN</b>		<b>DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS</b>	
		<b>Agua potable</b>	
		<b>Luz</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.04
		<b>PÁGINA</b>	9 de 8
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Permiso para trabajos varios	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

	<b>Alcantarillado</b>	
	<b>Teléfono</b>	
	<b>Firma propietario</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.05
		<b>PÁGINA</b>	1 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación de anteproyecto de planos arquitectónicos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



**MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

**(P.AV)**


**PROCESO: GESTIÓN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL Y PLANIFICACIÓN**

**(P.AV.GOTP)**

**PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN DE ANTEPROYECTO PLANOS ARQUITECTÓNICOS**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**


		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.05
		<b>PÁGINA</b>	2 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación de anteproyecto de planos arquitectónicos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**(P.AV.GOTP.05)****CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.05
		<b>PÁGINA</b>	3 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación de anteproyecto de planos arquitectónicos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**1. OBJETIVO**

Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo que estén inmersas en la ley, a través de inspección, generación y autorización, en base a las normas y regulaciones legales vigentes, a fin de garantizar una gestión capaz.

**2. ALCANCE**

El proceso de gestión de control y regulación del cantón inicia con lo establecido en la normativa legal vigente hasta el cumplimiento de los servicios requeridos siendo lo solicitado.


**3. RESPONSABLES**

- Responsable del SGC

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.05
		<b>PÁGINA</b>	4 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación de anteproyecto de planos arquitectónicos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

- Director
- Asistente de planificación

#### 4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”

#### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Planos arquitectónicos:** Es la representación gráfica de la futura obra. Una obra dependiendo de su extensión puede tener diferentes cantidades de planos, no existe una cantidad exacta ya que cada proyecto es diferente.


**Aprobación:** Consideración generalizada de que algo es bueno o válido.

**Inmueble:** Que no puede ser trasladado o separado del lugar en que se halla, como tierras, casas o edificios.

#### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.05
		<b>PÁGINA</b>	5 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación de anteproyecto de planos arquitectónicos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Presentación de documentación en físico	Asistente VUSM
2	Revisar en sistema SIGMO predio actualizado, requisitos completos	Asistente VUSM
3	Remitir a usuario en caso de faltar algún requisito	Asistente VUSM
4	Actualización de datos personales en Sistema SIGMO	Asistente VUSM
5	Verificar en bandeja de recepción de trámites a través del correo	Técnico de planificación
6	Verifica impuesto predial e imprime ubicación	Asistente de planificación
7	Organizar por parroquias, zonas y sectores	Técnico de planificación
8	Realiza inspección	Técnico de planificación
9	Revisión cartográfica, temática	Técnico de planificación
10	Prepara informe, firma digitalmente y remite a JCU	Técnico de planificación

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.05
		<b>PÁGINA</b>	6 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación de anteproyecto de planos arquitectónicos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

11	Revisa y valida informe	Jefe de control y regulación cantonal
12	Aprueba anteproyecto de planos arquitectónicos	Jefe de control y regulación cantonal
13	Envía mensaje de correo a usuario de la aprobación de anteproyecto de planos arquitectónicos	Jefe de control y regulación cantonal
14	Receipta pago e imprime título de crédito	Recaudador
15	Envía anteproyecto con aprobación en un correo a usuario	Jefe de control y regulación cantonal

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.05
		<b>PÁGINA</b>	6 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación de anteproyecto de planos arquitectónicos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

## 7. FLUJOGRAMA

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM




MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.05
		<b>PÁGINA</b>	7 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación de anteproyecto de planos arquitectónicos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS


DOCUMENTOS Y REGISTROS							
CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN		FORMATO	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
P.AV.GOTP.D.I.0 5-RAA	Registro y requisitos para aprobación de anteproyecto		X	X			X

## 9. ANEXOS

	<b>REGISTRO Y REQUISITOS PARA APROBACIÓN DE ANTEPROYECTO DE PLANOS ARQUITECTÓNICOS</b>	<b>PAGINA:</b>
		1 de 2

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.05
		<b>PÁGINA</b>	8 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación de anteproyecto de planos arquitectónicos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

<b>Fecha</b>			
<b>Apellidos de propietario</b>			
<b>Nombres del propietario</b>			
<b>Número de cédula</b>		<b>Teléfono</b>	
<b>Dirección del domicilio</b>		<b>Correo electrónico</b>	
<b>Tipo de proyecto:</b>	<b>Vivienda</b>	<b>Otro</b>	<b>Especificar</b>
<b>Urbano</b>		<b>Rural</b>	
<b>Sector / comunidad</b>		<b>Parroquia</b>	
<b>Calle</b>		<b>Intersección</b>	
<b>DOCUMENTOS ADJUNTOS</b>			
1. Formulario fl			
2. Informe de regulación cantonal (IRC) actualizado			

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.05
		<b>PÁGINA</b>	9 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación de anteproyecto de planos arquitectónicos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	


3. Certificado de no adeudar al Municipio actualizado
4. Pago del impuesto predial del año en curso
5. Cédula y certificado de votación de propietario/a
6. Escritura debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad y/o ficha registral (certificado de gravámenes) éste último documento original enviado por el Registro de la Propiedad - no escaneado
7. Carné de inscripción municipal del profesional
8. Planos arquitectónicos elaborados bajo las normas INEN, en formato PDF con firma del propietario y profesional
9. Archivo digital en Autocad o DWG versión 2017 (levantamiento topográfico georeferenciado, escala real)
10. Informe de prefactibilidad de agua potable, alcantarillado (si no consta en IRC)
11. Memoria fotográfica del predio donde se proyectará (mínimo 3 imágenes)

**CONDICIONANTES:**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOTP.05
		<b>PÁGINA</b>	10 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación de anteproyecto de planos arquitectónicos	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

Disponer de informe de regulación cantonal vigente, a la fecha de ingreso (la aprobación se limitará a la superficie mínima y parámetros señalados en el informe)

Todos los proyectos deberán apegarse a normas de habitabilidad, normas INEN de arquitectura y normas NEC

Para infraestructura de clínica, iglesia, instituciones en general, es necesario adjuntar los planos eléctricos firmados por un Ing. Eléctrico en formato PDF

<b>FIRMA</b>	<b>NOMBRE DEL PROFESIONAL</b>
<b>C.I. :</b>	<b>Celular:</b>

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.01
		<b>PÁGINA</b>	1 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Generación de certificado catastral	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



### **MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

**(P.AV)**

### **PROCESO: GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTROS**

**(P.AV.GAC)**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.01
		<b>PÁGINA</b>	2 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Generación de certificado catastral	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

## **PROCEDIMIENTO: GENERACIÓN DE CERTIFICADO CATASTRAL (P.AV.GAC.01)**

### **CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.01
		<b>PÁGINA</b>	3 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Generación de certificado catastral	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	


**1. OBJETIVO**

Generar, procesar y mantener actualizada la información cartográfica, geométrica, valorativa y descriptiva, a través de un sistema informático moderno e integrado, en base a las normas y regulaciones legales vigentes, a fin de garantizar una gestión competente.

**2. ALCANCE**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 ALCALDÍA CIUDADANA   OTAVALO		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.01
		<b>PÁGINA</b>	4 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Generación de certificado catastral	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

El proceso de gestión de avalúos y catastros del cantón inicia con lo establecido en la normativa legal vigente hasta el cumplimiento de los servicios requeridos por los usuarios internos y externos.

### 3. RESPONSABLES

- Jefe avalúos y catastros
- Asistente VUSM
- Asistente avalúos y catastros

### 4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”

### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Certificado:** Documento o escrito en el que se certifica o da por verdadera una cosa.

**Gestión:** Asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso, esto puede ser empresarial o personal, lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar en el comercio.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 ALCALDÍA CIUDADANA   OTAVALO		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.01
		<b>PÁGINA</b>	5 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Generación de certificado catastral	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**Competente:** Pone en práctica competencias específicas que muestran su aptitud para ese fin.

**Catastral:** Donde se encuentra tífica por escrito el valor del avalúo junto con los datos de las áreas construidas y de terreno.

**6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Presentación de documentación en físico	Asistente VUSM
2	Revisar en sistema, requisitos completos	Asistente VUSM
3	Remitir a usuario en caso de faltar algún requisito	Asistente VUSM
4	Actualización de datos personales en Sistema SIGMO	Asistente VUSM
5	Verificar en bandeja de recepción de trámites a través del correo	Asistente avalúos y catastros
6	Prepara certificado, firma digitalmente	Jefe avalúos y catastros

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.01
		<b>PÁGINA</b>	6 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Generación de certificado catastral	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

7	Revisa y valida certificado	Jefe avalúos y catastros
8	Genera certificado catastral	Jefe avalúos y catastros
9	Envía certificado catastral en un correo a usuario	Jefe avalúos y catastros

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.01
		<b>PÁGINA</b>	6 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Generación de certificado catastral	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

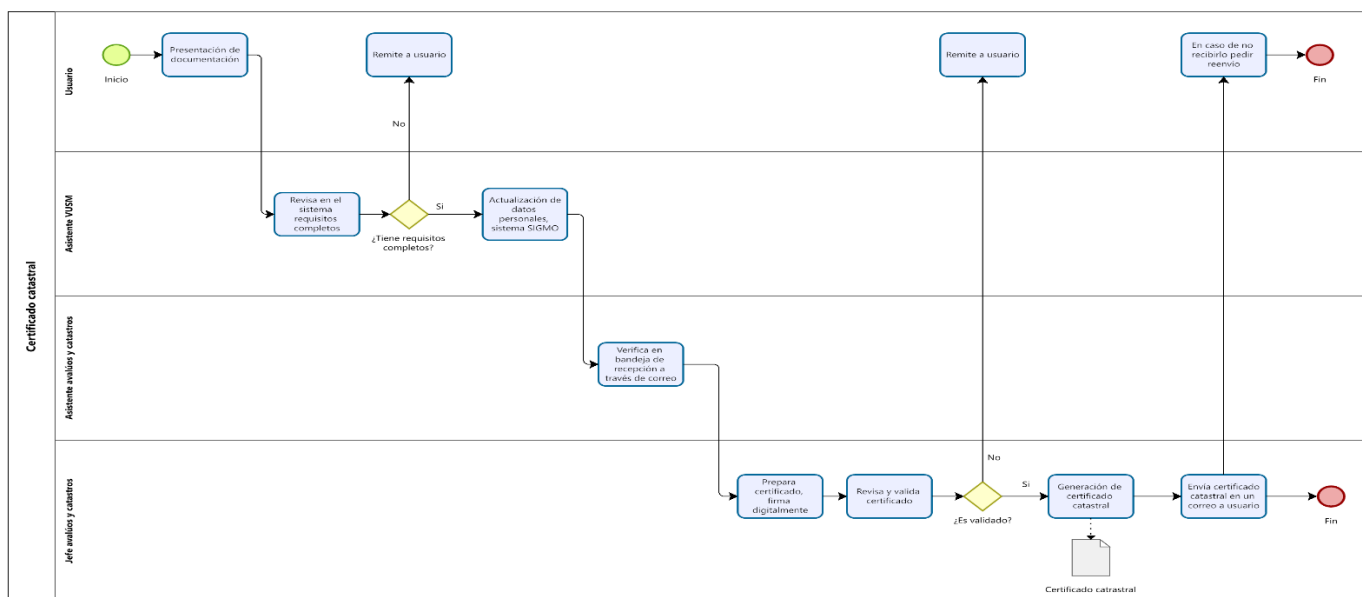
**7. FLUJOGRAMA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO


 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center;"> <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p> </div> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center; margin-left: 20px;">  </div>	<b>VERSION</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.01	
	<b>PÁGINA</b>	7 de 7	
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Generación de certificado catastral	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



Maritza Quilumbaquín  
(Estudiante CINDU)

Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.01
		<b>PÁGINA</b>	7 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Generación de certificado catastral	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**8. DOCUMENTOS Y REGISTROS**

<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>							
<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>TIPO</b>		<b>ORIGEN</b>		<b>FORMATO</b>	
		<b>Documento</b>	<b>Registro</b>	<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Digital</b>	<b>Impreso</b>
P.AV.GAC.D.I.0 1-RS	Registro en sistema mediante hoja de ruta		X	X			X

**9. ANEXOS**

Nota: No aplica para este procedimiento


<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.01
		<b>PÁGINA</b>	8 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Generación de certificado catastral	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.02
		<b>PÁGINA</b>	1 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reliquidación impuesto de alcabala	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



### **MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

**(P.AV)**


### **PROCESO: GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTROS**

**(P.AV.GAC)**

### **PROCEDIMIENTO: RELIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO DE ALCABALA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**


		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.02
		<b>PÁGINA</b>	2 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reliquidación impuesto de alcabala	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**(P.AV.GAC.02)****CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.02
		<b>PÁGINA</b>	3 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reliquidación impuesto de alcabala	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**1. OBJETIVO**

Generar, procesar y mantener actualizada la información cartográfica, geométrica, valorativa y descriptiva, a través de un sistema informático moderno e integrado, en base a las normas y regulaciones legales vigentes, a fin de garantizar una gestión competente.


**2. ALCANCE**

El proceso de gestión de avalúos y catastros del cantón, inicia con lo establecido en la normativa legal vigente hasta el cumplimiento de los servicios requeridos por los usuarios internos y externos.

**3. RESPONSABLES**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.02
		<b>PÁGINA</b>	4 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reliquidación impuesto de alcabala	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

- Jefe de avalúos y catastros
- Asistente VUSM
- Asistente avalúos y catastros

#### 4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”

#### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Impuesto:** Tributo que se paga al Estado para soportar los gastos públicos. Estos pagos obligatorios son exigidos tanto a personas físicas, como a personas jurídicas.

**Reliquidación alcabala:** reliquidación de los valores pendientes, sean estos: alcabala (predio urbano y rural) y plusvalía (predio urbano) de una escritura que no ha sido registrada a tiempo.

#### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Presentación de documentación en físico	Asistente VUSM

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**


		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.02
		<b>PÁGINA</b>	5 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reliquidación impuesto de alcabala	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

2	Revisar en el sistema requisitos completos	Asistente VUSM
3	Remitir a usuario en caso de faltar algún requisito	Asistente VUSM
4	Actualización de datos personales en Sistema SIGMO	Asistente VUSM
5	Verificar en bandeja de recepción de trámites a través del correo	Asistente avalúos y catastros
6	Prepara reliquidación, firma digitalmente	Jefe avalúos y catastros
7	Revisa y valida reliquidación del impuesto de alcabala	Jefe avalúos y catastros
8	Genera reliquidación del impuesto de alcabala	Jefe avalúos y catastros
9	Receipta pago e imprime título de crédito	Recaudador
10	Envía reliquidación del impuesto de alcabala en un correo a usuario	Jefe avalúos y catastros

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.02
		<b>PÁGINA</b>	6 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reliquidación impuesto de alcabala	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

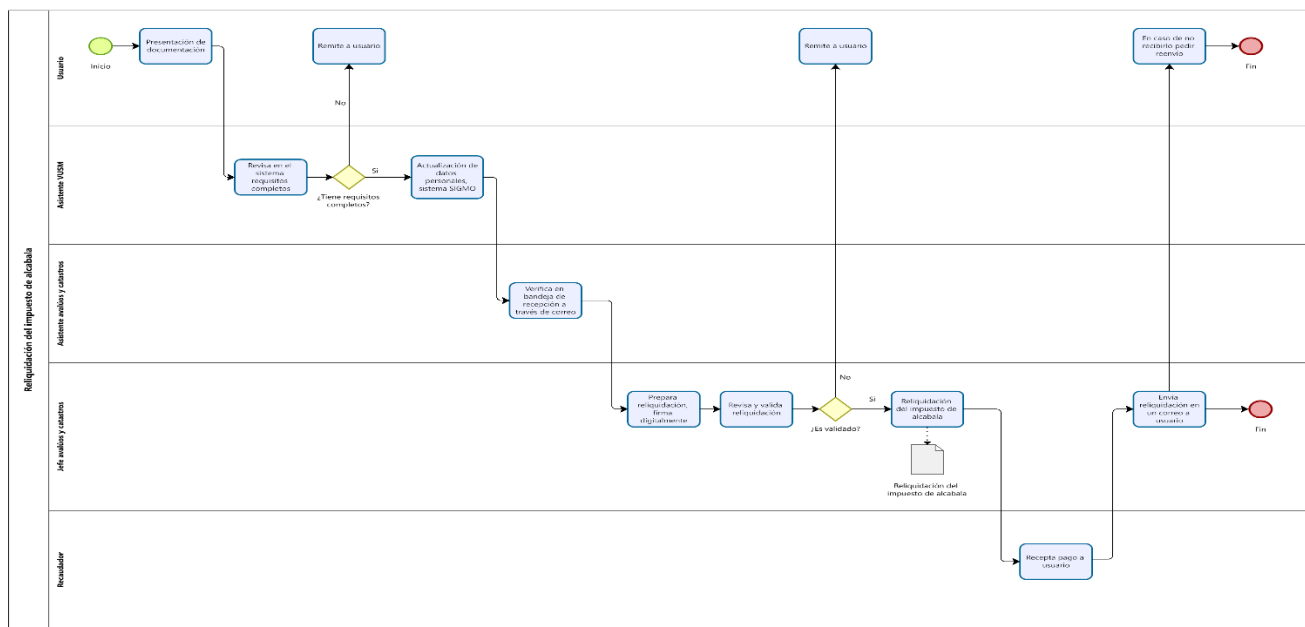
		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.02
		<b>PÁGINA</b>	6 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reliquidación impuesto de alcabala	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**7. FLUJOGRAMA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center;"> <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p> </div> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center; margin-left: 20px;">  </div>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.02	
	<b>PÁGINA</b>	7 de 9	
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reliquidación impuesto de alcabala	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



Maritza Quilumbaquín  
(Estudiante CINDU)

Jefe VUSM

MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.02
		<b>PÁGINA</b>	7 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reliquidación impuesto de alcabala	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS


DOCUMENTOS Y REGISTROS							
CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN		FORMATO	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
P.HA.GAC.D.I.02 -RRI	Registro y requisitos para reliquidación del impuesto de alcabala		X	X			X

## 9. ANEXOS

	<b>PAGINA:</b>
	1 de 2

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.02
		<b>PÁGINA</b>	8 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reliquidación impuesto de alcabala	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

		<b>REGISTRO Y REQUISITOS PARA RELIQUIDACIÓN DEL IMPUESTO DE ALCABALA</b>	
<b>Fecha</b>			
<b>Apellidos del solicitante</b>			
<b>Nombres del solicitante</b>			
<b>Número de cédula</b>		<b>Teléfono</b>	
<b>Dirección del domicilio</b>		<b>Correo electrónico</b>	
<b>DATOS PEDIALES</b>			
<b>Clave catastral</b>			
<b>Sector / barrio</b>		<b>Parroquia</b>	
<b>Zona Urbana</b>		<b>Zona Rural</b>	
<b>TIPO DE TRÁMITE</b>			

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.02
		<b>PÁGINA</b>	9 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reliquidación impuesto de alcabala	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

Certificado de avalúos y catastros	
Ficha catastral	
Certificado de bienes	
Reliquidación de alcabalas	<b>X</b>
Canón de arrendamientos	
Certificado de avalúo para traspaso de dominio	
Certificado de cambio de clave	
<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>Firma de propietario / solicitante</b>	<b>Firma de representante / apoderado</b>
<b>C.I.:</b>	<b>C.I.:</b>
<b>LISTADO DE REQUISITOS</b>	
1. Solicitud establecida dirigida al Director/a con 1 timbre (formato) descargar portal Otavalo	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GAC.02
		<b>PÁGINA</b>	10 de 9
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Reliquidación impuesto de alcabala	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

2. Cédulas y certificado de votación de compradores y sus cónyuges (persona natural)
  3. Certificado de no adeudar al municipio actualizado de compradores y sus cónyuges (persona natural)
  4. Certificado de no adeudar al municipio actualizado (persona jurídica)
  5. Escritura del predio a inscribir
  6. Certificado de gravamen actualizado de la escritura del antecedente
  7. Pago del impuesto predial del año en curso
- NOTA: Para personas jurídicas en el caso de ser compradores o vendedores deberán adjuntar:
8. Cédula de ciudadanía y certificado de votación actualizadas del representante legal
  9. Copia del nombramiento debidamente inscrito en el Registro Mercantil
  10. RUC actualizado.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOP.01
		<b>PÁGINA</b>	1 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación planos estructurales y permiso de construcción	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



**MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR**

**(P.AV)**

**PROCESO: GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS**


**(P.AV.GOP)**

**PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN DE PLANOS ESTRUCTURALES Y PERMISO DE CONSTRUCCIÓN**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**


 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOP.01
		<b>PÁGINA</b>	2 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación planos estructurales y permiso de construcción	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**(P.AV.GOP.01)****CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 ALCALDÍA CIUDADANA   OTAVALO		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOP.01
		<b>PÁGINA</b>	3 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación planos estructurales y permiso de construcción	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

### 1. OBJETIVO

Revisión de los planos con sus respectivos elementos estructurales según las normas NEC vigente, Código AISC, para otorgar el respectivo permiso de construcción mediante la revisión municipal y pago de garantía.


### 2. ALCANCE

Programa, ejecuta, supervisa que las obras o consultorías de vialidad urbana, infraestructura física se realicen cumpliendo con los parámetros técnicos contemplados en los documentos contractuales y en la normativa vigente.

### 3. RESPONSABLES

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOP.01
		<b>PÁGINA</b>	4 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación planos estructurales y permiso de construcción	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

- Jefe obras públicas
- Asistente VUSM
- Asistente obras públicas

#### 4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad”

#### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Planos estructurales:** Representación gráfica de los muros, las columnas, pilares y demás componentes que hacen a una vivienda. Este tipo de dibujos permiten a la persona a cargo tener un registro riguroso sobre lo que va a suceder con la obra.


**Permiso:** Autorización para abandonar, durante un tiempo determinado, el trabajo, el servicio militar u otras obligaciones.

#### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
----	-------------	-------------

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOP.01
		<b>PÁGINA</b>	5 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación planos estructurales y permiso de construcción	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

1	Presentación de documentación en físico	Asistente VUSM
2	Revisar en el sistema requisitos completos	Asistente VUSM
3	Remitir a usuario en caso de faltar algún requisito	Asistente VUSM
4	Actualización de datos personales en Sistema SIGMO	Asistente VUSM
5	Verificar en bandeja de recepción de trámites a través del correo	Asistente obras públicas
6	Prepara aprobación y permiso, firma digitalmente	Jefe obras públicas
7	Revisa y valida aprobación y permiso	Jefe obras públicas
8	Aprueba planos estructurales y permiso de construcción	Jefe obras públicas
9	Recepta pago e imprime título de crédito	Recaudador
10	Envía aprobación y permiso en un correo a usuario	Jefe obras públicas

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOP.01
		<b>PÁGINA</b>	6 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación planos estructurales y permiso de construcción	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

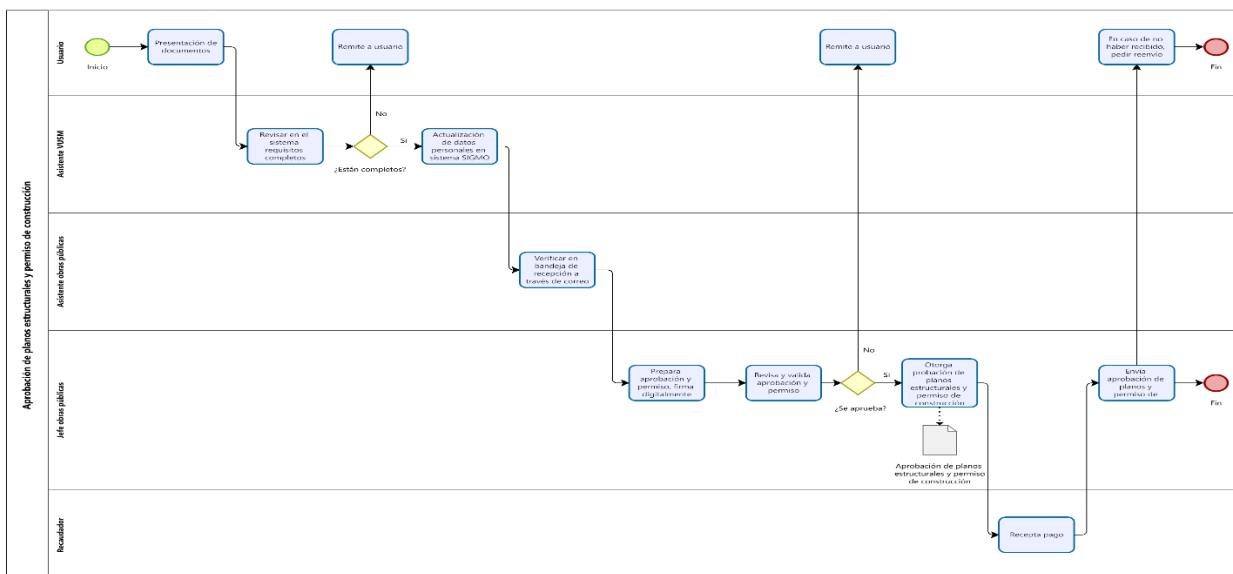
		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOP.01
		<b>PÁGINA</b>	6 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación planos estructurales y permiso de construcción	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**7. FLUJOGRAMA**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM


## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center;"> <p>ALCALDÍA CIUDADANA</p> </div> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; text-align: center; margin-left: 20px;">  </div>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOP.01	
	<b>PÁGINA</b>	7 de 7	
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación planos estructurales y permiso de construcción	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



<p>Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)</p>	<p>Jefe VUSM</p>
--	------------------

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOP.01	
	<b>PÁGINA</b>	7 de 7	
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación planos estructurales y permiso de construcción	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**8. DOCUMENTOS Y REGISTROS**

DOCUMENTOS Y REGISTROS							
CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN		FORMATO	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
P.AV.GOP.D.I.0 1-APE	Solicitud de aprobación de planos estructurales y permiso de construcción	X		X			X
P.AV.GOP.R.I.01 -RS	Registro en el sistema mediante hoja de ruta		X	X			X

**9. ANEXOS**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM



**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.AV.GOP.01
		<b>PÁGINA</b>	8 de 7
<b>PROCESO</b>	Procesos Agregadores de Valor	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Aprobación planos estructurales y permiso de construcción	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

Nota: No aplica para este procedimiento


<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

# PROCESOS HABILITANTES DE APOYO (P.HA)



<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.HA.GADM.01
		<b>PÁGINA</b>	1 de 7
<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Capacitación	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



**MACROPROCESO: PROCESOS HABILITANTES DE APOYO**

**(P.HA)**

**PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**(P.HA.GADM)**

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.HA.GADM.01	
	<b>PÁGINA</b>	2 de 7	
<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Capacitación	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

## **PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN (P.HA.GADM.01)**

### **CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>SOLICITADO POR</b>	<b>CAMBIO REALIZADO</b>
01	2023	Maritza Quilumbaquín	Actividades de Procedimiento

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.HA.GADM.01
		<b>PÁGINA</b>	3 de 7
<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Capacitación	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

**1. OBJETIVO**

Realizar capacitaciones consecutivas impartidas por especialistas en el tema, para mayor conocimiento y mejor desempeño a los trabajadores.

**2. ALCANCE**

El procedimiento va desde una planificación de la capacitación hasta evaluar conocimientos a los trabajadores.

**3. RESPONSABLES**

- Alcalde

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

## MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO

 <span style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">ALCALDÍA CIUDADANA</span>   <span style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: blue;">OTAVALO</span>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.HA.GADM.01
		<b>PÁGINA</b>	4 de 7
<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Capacitación	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

- Trabajadores
- Instructor

#### 4. REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad”

#### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Evaluación:** Es una acción en la cual se utilizan parámetros para la comprobación de su cumplimiento según lo proyectado.
- **Capacitación:** Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal.
- **Responsable de formación:** Persona que se encarga de dirigir el proceso de enseñanza de una técnica o actividad.

#### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad	Responsable
1	Planificar las capacitaciones	Alcalde


Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MPP.HA.GADM.01
		<b>PÁGINA</b>	5 de 7
<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Capacitación	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

2	Establecer el responsable encargado o institución que impartirá las capacitaciones	Alcalde
3	Acordar la aceptación de la capacitación para realizarla	Responsable de formación
4	Realización de la capacitación	Responsable de formación
5	Participar de las capacitaciones	Trabajadores
6	Evaluar sobre la capacitación	Responsable de formación
7	Refuerzo de la capacitación	Responsable de formación
8	Certificado de culminación y aprobación de la capacitación	Responsable de formación
9	Evaluar el porcentaje de conocimientos adquiridos	Alcalde
10	Realizar medidas correctivas si fuese bajo el nivel de aprendizaje de los trabajadores	Alcalde

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.HA.GADM.01
		<b>PÁGINA</b>	6 de 7
<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Capacitación	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

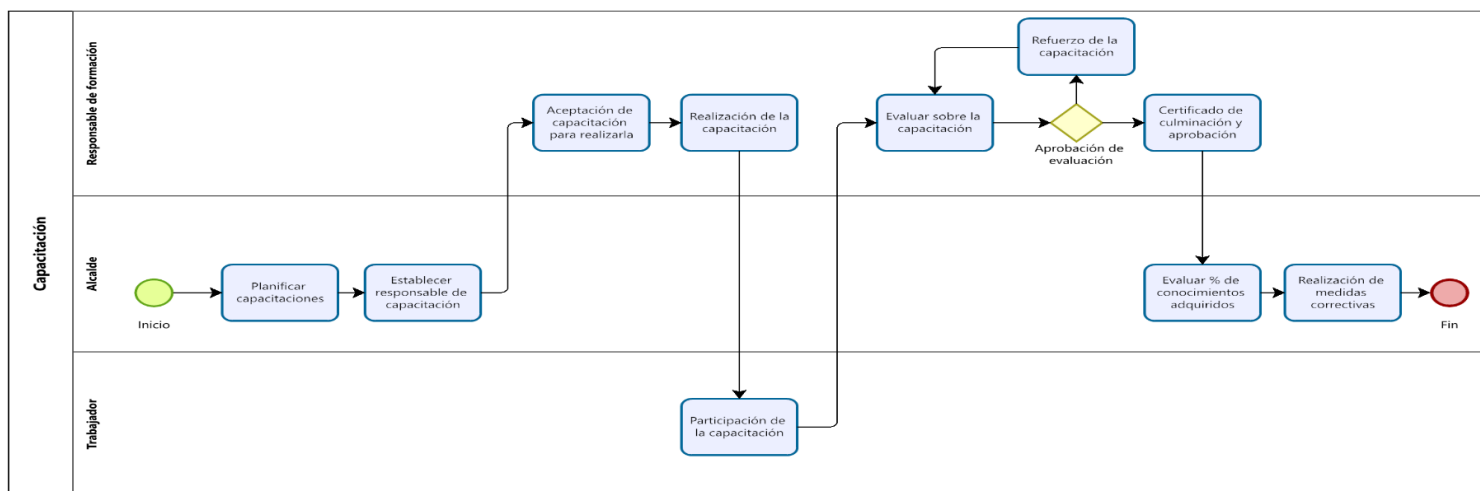
## 7. FLUJOGRAMA

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM




**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

	<b>VERSIÓN</b>	01	
	<b>CÓDIGO</b>	MP.P.HA.GADM.01	
	<b>PÁGINA</b>	7 de 7	
<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Capacitación	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	



Powered by  Bizagi Modeler

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

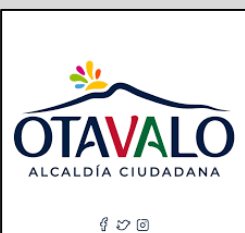
MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO			
 <b>ALCALDÍA CIUDADANA</b>   <b>OTAVALO</b>		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MPP.HA.GADM.01
		<b>PÁGINA</b>	8 de 7
<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Capacitación	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

## 8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

DOCUMENTOS Y REGISTROS							
CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		ORIGEN		FORMATO	
		Documento	Registro	Interno	Externo	Digital	Impreso
P.HA.GADM.01 -IC	Registro de capacitaciones		X	X			X

## 9. ANEXOS

### Registro de capacitaciones

 <b>REGISTRO DE CAPACITACIONES</b>	<b>VERSIÓN</b>	1
	<b>CÓDIGO</b>	P.HA.DA.R.I.01
	<b>PÁGINA</b>	01 de 01

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

**MANUAL DE PROCESOS VUSM – GAD OTAVALO**

		<b>VERSIÓN</b>	01
		<b>CÓDIGO</b>	MP.P.HA.GADM.01
		<b>PÁGINA</b>	9 de 7
<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Capacitación	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	

<b>Tema capacitación</b>			
<b>Nº capacitación</b>		<b>Hora capacitación</b>	
<b>Nombre ponente</b>		<b>Firma ponente</b>	
DATOS PARTICIPES			
Nombre	Firma	Resultados	
		Aprobado	Reprobado

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Maritza Quilumbaquín (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Maritza Quilumbaquín  (Estudiante CINDU)	Jefe VUSM