

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**TEMA:**

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA  
ISO 9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

**AUTOR:**

Alexander Dario Andrango Achinia

**DIRECTOR:**

Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios Msc.

Ibarra, 2023



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

**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>	172853727-3		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Andrango Achinia Alexander Dario		
<b>DIRECCIÓN:</b>	La Compañía - Ayora - Cayambe		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:adandrango@utn.edu.ec">adandrango@utn.edu.ec</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0969841126

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE
<b>AUTOR:</b>	Andrango Achinia Alexander Dario
<b>FECHA DE APROBACIÓN: DD/MM/AAAA</b>	13 de julio del 2023
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TITULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniero Industrial
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Ing. Santiago Marcelo Vacas Palacios Msc.

## CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 14 días del mes de Julio del 2023

## EL AUTOR



.....  
Alexander Dario Andrango Achinia



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

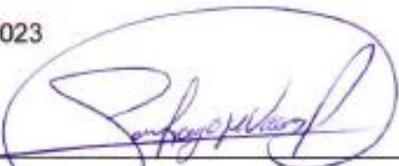
**CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**

Ingeniero Santiago Marcelo Vacas Palacios director de Trabajo de Grado desarrollado por el señor estudiante **Alexander Dario Andrango Achinia**

**CERTIFICA**

Que, el Proyecto de Trabajo de grado titulado "DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE", ha sido elaborado en su totalidad por el estudiante **Alexander Dario Andrango Achinia**, bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniero 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



---

Msc. Santiago Marcelo Vacas Palacios

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

---

## DEDICATORIA

La presente investigación de Titulación va dedicada en primer lugar a Dios y a su hijo el flaquito Jesús quienes, con su amor, misericordia han guiado y bendecido mi vida durante este tiempo de existencia y me han permitido recorrer, conocer, corregirme, ganar experiencias y culminar mis estudios universitarios con éxito.

A mis padres Guido Andrango y Blanca Achinia quienes, con su ejemplo, apoyo y mucho amor me han enseñado que la vida no es fácil, pero de ellos aprendí que, a pesar de los tropiezos, de las adversidades que trae consigo la vida debo aprender a levantarme y seguir luchando por cumplir mis metas deseadas.

A mis hermanos Jhonny, Armando y Cristian por el apoyo emocional durante todo este tiempo y en especial por su comprensión por mi ausencia en el hogar durante estos años de carrera.

A todo aquel que en su momento llego a conocerme o tuvo el gusto de tratarme y pueda ayudarme como guía o también se encuentra en el proceso de algún día poder graduarse y de alguna u otra forma aún no lo ha logrado por muchas situaciones que se vive como estudiante sobre todo cuando uno es foráneo en una ciudad, talvez no sean los mejores momentos pero ánimo que podemos ser más que podemos conseguirlo y nunca olvidemos el por qué decidimos salir de nuestro pueblito, valora a quien está a tu lado honra Padre y Madre siempre. Espero que mi Modelo de Gestión por procesos pueda darte a conocer una parte de mi profesión y animarte a cumplir tus objetivos.

DEJANDO UN MENSAJE POSITIVO PARA MI GENTE

*Alexander Dario Andrango Achinia*

## AGRADECIMIENTO

A nuestro Padre Celestial Dios Poderoso y Eterno, por todas las bendiciones recibidas cada día, por el entendimiento la voluntad y la alegría que son los instrumentos que destruyen barreras para no dejarnos vencer en todo el proceso que fue los años de estudio para culminar la carrera.

A mis Padres, hermanos por el apoyo incondicional brindado en este largo camino y por entender todo el tiempo de ausencia del hogar, pero que no ha sido en vano.

Quiero expresar un inmenso agradecimiento a una persona que fue un ente fundamental en este proyecto de vida, en donde quiera que se encuentra le deseo mucho éxito sé que lo está logrando, llevo mucha nostalgia al escribir este corto párrafo, pero lo es de corazón SA.

A mi tutor el MSc. Marcelo Vacas por su calidad de persona y de docente, quien me ha impartido su sabiduría y ha compartido su tiempo conmigo para poder culminar de manera exitosa el presente trabajo.

AL GADIP - MC en especial al Ing. Víctor Revelo director Administrativo y al Lic. Leandro Maldonado director Financiero quienes me brindaron la oportunidad de aplicar mis conocimientos, aptitudes y tomarse el tiempo para lograr el desarrollo del presente trabajo.

*Alexander Dario Andrango Achinia*

## RESUMEN

La propuesta de desarrollo del modelo de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015, reveló los principales problemas en el mantenimiento de vehículos y la adquisición de repuestos para la Dirección Administrativa. Así también aplica para el proceso de Recaudación y devolución de la Dirección financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del municipio de Cayambe

Por consiguiente, los retrasos en los proyectos, los procedimientos solicitados por los usuarios, los requisitos para cada certificación requerida para el mantenimiento o la recaudación de ingresos están relacionados con las necesidades específicas de la jefatura de transporte y mantenimiento y la jefatura de tesorería. Por consecuencia, los vehículos y la maquinaria suelen presentar varios defectos, tales como: tiempos de inactividad frecuentes de los equipos, altos costos de mantenimiento, mala gestión de las materias primas y mano de obra caótica. Así mismo la recaudación de impuestos genera significativas demoras en el proceso para todas las Certificaciones presupuestarias generadas por los usuarios después de la recaudación de impuestos.

Para empezar, En vista de lo anterior, se ha propuesto el desarrollo de este estudio de investigación, dividido en cuatro capítulos. Por lo tanto, a continuación, se narra el contenido de cada capítulo. En el capítulo I, esta detallado el problema que se quiere resolver. Así también los objetivos y estrategias para dar solución a este problema.

A continuación, estudio entonces comienza en el segundo capítulo con una descripción de conceptos y teorías relacionadas con los sistemas de gestión, la calidad, los métodos del proceso y las Técnicas aplicadas. El capítulo II está enfocado en facilitar al lector una comprensión teórica sobre el trabajo realizado

De modo que, para el Capítulo III describe el diagnóstico institucional, evaluando y análisis de factores internos y externos que inciden en el funcionamiento de las jefaturas. Dado que, para el diagnóstico de auditoría interna se manejó el cuestionario de lista de verificación estándar ISO 9001: 2015 y la herramienta de diagrama de Ishikawa para indicar las causas y efectos de los principales problemas. Por tanto, se obtuvo una tasa de cumplimiento del 40,75%. Está de acuerdo con la especificación de la dirección Administrativa en su proceso. Los resultados definidos en volumen y dirección Financiera son los mismos 42,20%.

Para terminar, en el capítulo IV con base en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se formulan propuestas de mejora, las cuales definen buenos estándares de desempeño organizacional y lineamientos para que cada integrante de las jefaturas pueda aplicarlos. Finalmente, la mejora se evalúa mediante la lista de verificación final, y los resultados de mejora del límite de gestión administrativa y del proceso de gestión financiera son del 81,46%. Cumplen con la norma ISO 9001:2015.

## **ABSTRACT**

The proposal for the development of the process management model based on ISO 9001:2015 revealed the main problems in the maintenance of vehicles and the acquisition of spare parts for the Administrative Department. This also applies to the process of collection and return of the financial department of the Autonomous Decentralized Intercultural and Plurinational Decentralized Government of the municipality of Cayambe.

Consequently, delays in projects, procedures requested by users, requirements for each certification required for maintenance or revenue collection are related to the specific needs of the transportation and maintenance department and the treasury department. As a result, vehicles and machinery often have several defects, such as: frequent equipment downtime, high maintenance costs, poor management of raw materials and chaotic labor. Likewise, tax collection generates significant delays in the process for all budget certifications generated by users after tax collection.

To begin with, in view of the above, the development of this research study, divided into four chapters, has been proposed. Therefore, the content of each chapter is described below. In Chapter I, the problem to be solved is detailed. Also, the objectives and strategies to solve this problem.

The study then begins in the second chapter with a description of concepts and theories related to management systems, quality, process methods and applied techniques. Chapter II is focused on providing the reader with a theoretical understanding of the work performed.

Thus, Chapter III describes the institutional diagnosis, evaluating and analyzing internal and external factors that affect the operation of the headquarters. Since, for the internal audit diagnosis, the ISO 9001: 2015 standard checklist questionnaire and the

Ishikawa diagram tool were used to indicate the causes and effects of the main problems. Therefore, a compliance rate of 40.75% was obtained. It is in accordance with the specification of the administrative direction in its process. The results defined in volume and financial management are the same 42.20%.

Finally, in Chapter IV, based on compliance with the requirements of ISO 9001:2015, improvement proposals are formulated, which define good organizational performance standards and guidelines so that each member of the management can apply them. Finally, the improvement is evaluated through the final checklist, and the improvement results of the administrative management boundary and the financial management process are 81.46%. They comply with ISO 9001:2015.

## CONTENIDO

DENTIFICACION DE LA OBRA.....	i
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	viii
Índice de Figuras .....	xvi
Índice de Tablas .....	xviii
Indice de Anexos.....	xxii
Capítulo I .....	1
1. Generalidades.....	1
1.1. Introducción .....	1
1.2. Problema .....	3
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
1.4. Alcance .....	6
1.5. Justificación .....	7
1.6. Metodología.....	8
1.6.1. Tipos de Investigación.....	8
1.6.2. Método de Investigación.....	9
1.6.3. Técnicas de Investigación.....	10

1.6.4. Instrumentos de Investigación.....	11
CAPITULO II.....	14
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	14
2.1. Sistema de Gestión de la calidad.....	14
2.1.1. Sistema.....	15
2.1.2. Calidad.....	15
2.1.3. Principios de la gestión de calidad.....	16
2.1.4. Norma ISO 9001.....	17
2.2. Gestión por procesos.....	19
2.2.1. Procesos y subprocesos.....	20
2.2.2. Elementos de un proceso.....	20
2.2.3. Factores de un proceso.....	22
2.2.4. Sistema de Gestión por procesos.....	23
2.2.5. Beneficios del enfoque a procesos del SGC.....	24
2.2.6. Mapa de procesos. ....	25
2.2.7. Diagramas de flujo.....	27
2.2.8. Lista de verificación.....	27
2.2.9. Fichas de procesos.....	28
2.2.10. Cadena de valor.....	29
2.2.11. Mejora continua.....	29
2.2.12. Riesgos.....	30
2.2.13. Indicadores.....	31

2.2.14. Manual de procesos y procedimientos.....	33
2.3. Marco Conceptual.....	34
CAPÍTULO III.....	36
3.    DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL.....	36
3.1. Diagnóstico Situacional del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe	36
3.1.1. Ubicación geográfica del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe.....	36
3.1.2. Principales actividades (Cadena de Suministro) del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe.....	37
3.1.3. Organigrama del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe.....	38
3.1.4. Misión, Visión y Valores del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe	39
3.2. Marco legal .....	42
3.2.1. Mapa estratégico y objetivos actuales del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe.....	42
3.3. Diagnóstico Situacional en gestión .....	46
3.3.1. Check List Inicial de Auditoría Interna basada en la norma ISO 9001:2015	46
3.4. Resultados Generales .....	57
3.4.1. Plan de Mejoras (respecto a la brecha) .....	57
3.4.2. Diagrama causa efecto (Ishikawa) .....	59
3.5. Análisis diagrama Ishikawa.....	60
CAPÍTULO IV .....	61
4.    PROPUESTA.....	61
4.1. Introducción .....	61
4.2. Objetivo .....	61

4.3.	CLÁUSULA 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	62
4.3.1.	Comprensión de la Organización y de su contexto	62
4.4.	Análisis PESTEL.....	69
4.4.1.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	75
4.4.2.	Determinación del Alcance del sistema de Gestión por Procesos.....	75
4.4.3.	Sistema de gestión de Calidad y sus Procesos.....	76
4.4.4.	Mapa de Proces.....	76
4.4.5.	Inventario de Procesos y Procedimientos.....	78
4.4.6.	Diagrama de valor agregado.....	80
4.4.7.	Dirección Administrativa.....	81
4.4.8.	Dirección Financiera.....	82
4.4.9.	Caracterización de procesos.....	83
4.5.	CLÁUSULA 5. LIDERAZGO .....	83
4.5.1.	Liderazgo y Compromiso.....	83
4.5.2.	Política de calidad.....	84
4.6.	Estructura Organizacional GADIP M-C .....	86
4.6.1.	Roles, responsabilidades y Autoridades en la Organización.....	86
4.7.	CLÁUSULA 6. PLANIFICACIÓN.....	96
4.7.1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	96
4.7.2.	Plan de Acción para abordar riesgos y oportunidades.....	97
4.7.3.	Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos.....	98
4.7.4.	Planificación de los cambios.....	99

4.8. CLÁUSULA 7. APOYO.....	102
4.8.1. Recursos.....	102
4.8.2. Dirección Administrativa.....	103
4.8.3. Dirección Financiera.....	108
4.8.4. Infraestructura.....	115
4.8.5. Ambiente para la Operación de los Proceso.....	115
4.8.6. Recursos de seguimiento y medición.....	116
4.8.7. Conocimientos de la Institución.....	117
4.8.8. Competencia.....	118
4.8.9. Procedimiento para selección del personal.....	127
4.8.10. Toma de Conciencia.....	137
4.8.11. Comunicación Externa.....	140
4.8.12. Proceso de Capacitación Interna.....	141
4.8.13. Información documentada.....	142
4.9. CLÁUSULA 8. OPERACIÓN.....	144
4.9.1. Planificación y control operacional.....	144
4.9.2. Evaluación del Desempeño.....	144
4.9.3. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	144
4.9.4. Presentación de no conformidades, quejas y reclamos.....	145
4.9.5. Formato de Recepción de no conformidad.....	146
4.10. CLÁUSULA 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	146
4.10.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	146

4.10.2. Satisfacción al cliente externo.....	147
4.10.3. Evaluación del desempeño del SGC.....	147
4.10.4. Auditoría Interna (ISO 9001: 2015).....	148
4.11. CLÁUSULA 10. MEJORA CONTINUA.....	155
4.11.1. Plan de Mejora Continua.....	155
4.12. Comparación de Resultados.....	156
4.12.1. Resultados de la dirección administrativa.....	156
4.12.2. Análisis de resultado dirección administrativa.....	159
4.13. Resultados Dirección Financiera.....	160
4.13.1. Análisis de resultados dirección financiera.....	163
4.14. Plan de Implementación del Sistema de Gestión por Procesos .....	163
4.15. Presupuesto tentativo para la implementación del Diseño Propuesto .....	165
5.    CONCLUSIONES .....	166
6.    RECOMENDACIONES .....	168
7.    BIBLIOGRAFÍA .....	169
8.    ANEXOS .....	174

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.....	19
Figura 2.	Elementos de un proceso según Chacón.....	21
Figura 3.	Factores de un proceso según Chacón.....	23
Figura 4.	Tipos de procesos.....	26
Figura 5.	Ubicación geográfica del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe .	36
Figura 6.	Organigrama del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe .....	38
Figura 7.	Mapa Estratégico del GADIP del Municipio de Cayambe .....	45
Figura 8.	Cadro de comparacion.....	52
Figura 9.	logo del GADIP - MC .....	52
Figura 10.	%Implementacion SGC - Consolidada .....	52
Figura 11.	%Implementacion SGC - Consolidada .....	52
Figura 12.	%Implementacion SGC - Consolidada .....	52
Figura 14.	% Implementación por cláusula – Dirección Administrativa .....	50
Figura 15.	% Implementación SGC – Dirección Administrativa.....	51
Figura 16.	%Implementacion SGC - Consolidada .....	52
Figura 17.	Brecha frente al inicio de la norma.....	53
Figura 18.	Tabla de comparación re resultado.....	54
Figura 19.	Índice de brecha.....	54
Figura 20.	Tabla de valores de evaluación.....	54
Figura 21.	Descripción de la valoración ponderada.....	55

Figura 23.	% Implementación por cláusula – Dirección Financiera .....	55
Figura 24.	% Implementación SGC – Dirección Financiera .....	56
Figura 25.	Diagrama de causa efecto (Ishikawa) .....	59
Figura 26.	Mapa de Procesos.....	77
Figura 27.	Cadena de Valor.....	80
Figura 29.	Layout del GADIP M.C .....	116
Figura 30.	Proceso de Comunicación Interna .....	137
Figura 31.	Proceso de Comunicación Externa.....	140
Figura 32.	Proceso de Capacitación Interna .....	141
Figura 33.	Planificación de Auditoría .....	151
Figura 34.	Ejecución de la Auditoría .....	151
Figura 35.	Seguimiento y Mejora del Proceso de Auditoría .....	152
Figura 36.	Porcentaje de implementación por Cláusula.....	159
Figura 37.	Porcentaje de Implementación por Cláusula.....	162

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Elementos de un proceso según Norma ISO 9001:2015.....	21
Tabla 2.	Factores de un proceso según Camuendo.....	22
Tabla 3.	Valores de Cumplimiento .....	46
Tabla 4.	Definiciones de marcadores de valoración.....	46
Tabla 5.	Contexto de la Organización – Dirección Administrativa .....	47
Tabla 6.	Liderazgo – Dirección Administrativa .....	47
Tabla 7.	Planificación – Dirección Administrativa .....	48
Tabla 8.	Soporte – Dirección Administrativa.....	48
Tabla 9.	Operación – Dirección Administrativa.....	49
Tabla 10.	Planificación - Dirección Administrativa.....	49
Tabla 11.	Evaluación del desempeño – Dirección Administrativa.....	49
Tabla 12.	Mejora – Dirección Administrativa.....	50
Tabla 13.	Análisis de implementación sobre la brecha.....	50
Tabla 14.	Brecha de resultado.....	50
Tabla 15.	% Implementación SGC – Dirección Administrativa.....	50
Tabla 16.	Contexto de la Organización – Dirección Financiera.....	52
Tabla 17.	Liderazgo – Dirección Financiera.....	52
Tabla 18.	Planificación – Dirección Financiera .....	53
Tabla 19.	Soporte – Dirección Financiera.....	53
Tabla 20.	Operación – Dirección Financiera.....	54
Tabla 21.	Evaluación del desempeño – Dirección Financiera.....	54

Tabla 22.	Mejora – Dirección Financiera .....	55
Tabla 23.	Información de Brecha.....	55
Tabla 25.	% Implementación SGC – Dirección Financiera .....	56
Tabla 26.	Matriz FODA.....	62
Tabla 27.	Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE).....	63
Tabla 28.	Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) .....	65
Tabla 29.	Tabla 2Análisis PESTEL.....	69
Tabla 30.	Matriz de Riesgos .....	71
Tabla 31.	Tratamiento de Riesgos.....	72
Tabla 32.	Matriz de Partes Interesadas .....	75
Tabla 33.	Descripción y Perfil de puesto - Director Administrativo.....	118
Tabla 34.	Descripción y Perfil de puesto – Analista Administrativo de Transporte y Mantenimiento .....	119
Tabla 35.	Descripción y Perfil de puesto – Analista Administrativo de Bienes y Servicios.....	120
Tabla 36.	Descripción y Perfil de puesto - Director Financiero.....	122
Tabla 37.	Descripción y Perfil de puesto – Gestión Interna de Presupuesto.....	123
Tabla 38.	Descripción y Perfil de puesto – Gestión Interna de Tesorería .....	123
Tabla 39.	Descripción y Perfil de puesto – Gestión Interna de Contabilidad .....	124
Tabla 40.	Descripción y Perfil de puesto – Gestión Interna de Rentas .....	125
Tabla 41.	Niveles profesionales, roles y grupos ocasionales.....	126
Tabla 42.	Factores para la Valoración de Puestos .....	129
Tabla 43.	Asignación de puntos – Instrucción Formal .....	129

Tabla 44.	Criterio de Valoración – Instrucción Formal .....	129
Tabla 45.	Asignación de puntos – Experiencia .....	130
Tabla 46.	Asignación de puntos – Habilidades de Gestión .....	130
Tabla 47.	Criterio de Valoración de Puestos – Habilidades de Gestión .....	131
Tabla 48.	Asignación de puntos – Habilidades de Comunicación.....	131
Tabla 49.	Criterio de Valoración – Habilidades de Comunicación.....	131
Tabla 50.	Asignación de puntos – Condiciones de trabajo .....	132
Tabla 51.	Criterio de Valoración - Condiciones de trabajo .....	132
Tabla 52.	Asignación de puntos – Toma de decisiones.....	133
Tabla 53.	Criterio de Valoración – Toma de decisiones.....	133
Tabla 54.	Asignación de puntos – Rol de puesto.....	133
Tabla 55.	Criterios de Valoración de Puestos - Rol de puesto .....	134
Tabla 56.	Asignación de puntos – Control de Resultados.....	134
Tabla 57.	Criterio de Valoración – Control de Resultados .....	135
Tabla 58.	Escala de Intervalos de Valoración.....	135
Tabla 59.	Escala de Remuneraciones .....	136
Tabla 60.	Matriz de Evaluación del desempeño del SGC .....	147
Tabla 61.	Plan de Auditoría Interna .....	148
Tabla 62.	Programa de Auditoria GADIP M-C .....	149
Tabla 63.	Formato de Informe de Auditoría Interna .....	150
Tabla 64.	Acta de Aprobación .....	154
Tabla 65.	Control de Cambios.....	154

Tabla 66.	Comparación de Resultados Dirección Financiera .....	156
Tabla 67.	Comparación de Resultados Dirección Administrativa.....	160
Tabla 69.	Presupuesto para la implementación del SGP.....	165
Tabla 70.	Análisis del grado de implementación Norma ISO 9001: 2015 .....	174

## INDICE DE ANEXOS

- **Anexo 1.**Análisis del grado de implementación acorde a la norma ISO 9001:2015  
174
- **Anexo 2.**Matriz de Riesgo de los procesos direccionados del GADIP - MC..... 201
- Matriz de Riesgo de los procesos Direccionados del GADIP – MC ..... 201
- **Anexo 3.**Caracterización de Los procesos ..... 203
- Caracterización de los Procesos Dirección Administrativa ..... 203
- **Anexo 4.**Fichas de indicadores ..... 206
- **Anexo 5.**Plan de Acciones Correctivas o Preventivas ..... 213
- Plan de acciones correctivas para cada dirección ..... 213
- **Anexo 6.**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ..... 214

## **CAPÍTULO I**

### **1. GENERALIDADES**

#### **1.1. *Introducción***

Un sistema de gestión orientado a procesos permite una definición y clarificación ordenada y eficiente de las políticas y funciones de la organización. También facilitan el desarrollo de procesos estandarizados en cada nivel de negocio para evitar demoras en el procesamiento de información o conocimiento. La aplicación de normas como la ISO 9001:2015 permite la mejora continua, la cual está determinada por el ciclo de planificación, implementación, verificación y operación de cada desarrollo de proceso.

La motivación del trabajo actual es la necesidad de mejorar los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe. De ahí que, todos los Gobiernos Autónomos Descentralizados están regulados por el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, y no le dan a la importancia necesaria para abordar las procedencias de raíz. Es sustancial analizar las causas de los problemas y aquellos que a su vez pueden tener un efecto catastrófico en la cordura funcional de la institución.

Por lo tanto, es prudente analizar los puntos débiles que deben ser atendidos de inmediato en caso de quejas y reclamos de los usuarios que utilizan los servicios. Esto dado que, existen varios factores que contribuyen a la falta de comunicación entre la Dirección Administrativa y Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe. Con respecto al Conocimiento de cada programa el retraso de los resultados de los proyectos y confirmación del mantenimiento institucional en consecuencia nos refuerza la mejorar de la gestión administrativa y financiera.

La creación de procedimientos estandarizados de acuerdo con la Organización Internacional de Normalización hace referencia a los lineamientos y estándares del buen desempeño organizacional, en base a esto, se diseñó la reestructuración de los procedimientos en las direcciones mencionadas facilitando una solución a los principales problemas que estos traían en sus procesos. Por lo cual se fomenta la cultura organizacional para lograr la mejora continua y velar por el funcionamiento de la institución. Es por esta razón que apoya la capacidad de seguir siendo competitivos ofreciendo un nivel de calidad administrativa y financiera.

## **1.2. Problema**

La gestión por procesos es ampliamente utilizada por las compañías y organizaciones en la actualidad, especialmente en referencia a la gestión de la calidad. Una orientación basada en procesos implica identificar y gestionar sistemáticamente los conocimientos y actividades que se llevan a cabo en una organización, a través de la definición de procesos claros, documentados y medibles.

Cada proceso proporciona un procedimiento objetivo y medible que puede ser utilizado para mejorar continuamente la calidad de los bienes que se ofrecen. La gestión por procesos permite a las empresas identificar áreas de mejora y establecer objetivos medibles para lograr una mejora continua (Normalización, 2015).

Es cierto que la administración de las entidades públicas puede verse afectada por diversos factores que pueden dificultar el control interno de los procedimientos. El crecimiento territorial, el aumento de la infraestructura y las necesidades crecientes de recursos económicos son algunos de estos factores que pueden generar problemas en la toma de decisiones y en los trámites que se generan en los procesos de las direcciones administrativa y financiera.

Es importante destacar que estos problemas pueden tener un impacto negativo en la eficiencia y eficacia de las entidades públicas, lo que a su vez puede afectar la eficacia de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía. Por esta razón, es fundamental que las entidades públicas cuenten con un adecuado control interno de los procedimientos y una gestión eficiente de sus recursos económicos. En el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe (en adelante, GADIP - MC) se evidencia ineficiencias en los trámites y procesos que se realizan en las Jefaturas de las direcciones Administrativa y Financiera.

Es por lo que, la desorganización y la falta de sincronización entre las unidades pueden generar cuellos de botella y retrasos en los trámites solicitados. Esto puede ser una señal de gestión débil de los procesos en las direcciones financiera y administrativa. Para resolver este problema, es necesario emplear una solución que permita un diseño claro y detallado de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en cada dirección. Esto implica la definición de procesos claros y documentados, que permitan una gestión más eficiente y eficaz de los recursos.

Un diseño de procesos adecuado permitiría obtener un registro detallado y actualizado de las diferentes actividades que realizan los funcionarios de cada dirección, lo que a su vez facilitaría la identificación de posibles cuellos de botella y la adopción de medidas para resolverlos. Es importante destacar que la implementación de un diseño de procesos claro y eficiente requiere un compromiso por parte de todas las unidades y funcionarios involucrados, así como la dedicación de recursos y tiempo para su implementación y seguimiento. Sin embargo, los beneficios en términos de mejora de la eficiencia y eficacia de las entidades públicas pueden ser significativos.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Diseñar un Modelo de Gestión por Procesos basado en la Norma ISO 9001:2015 para obtener procesos Administrativos y Financieros que estén orientados a la calidad y mejora continua en el GADIP del Municipio del Cantón Cayambe.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Recopilar la información sobre el objeto de estudio a través de la investigación documental que permita sentar las bases para el proyecto de investigación.
- Ejecutar el diagnóstico situacional mediante el diagrama Causa – Efecto para crear la línea base de la propuesta de las Direcciones Administrativa y Financiera.
- Generar un modelo de gestión por procesos mediante el diseño y estandarización de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 para incrementar mejoras en los servicios Administrativos y Financieros.

#### **1.4. Alcance**

El modelo del sistema de gestión por procesos basado en la norma de la Organización Internacional de Normalización (en adelante, ISO 9001:2015) tiene su desarrollo en la Jefatura de Transporte y Mantenimiento de la Dirección Administrativa y la Jefatura de Tesorería de la Dirección Financiera del GADIP - MC. El proyecto se iniciará con la ejecución del diagnóstico inicial utilizando el diagrama causa-efecto y la lista de verificación de la Norma ISO 9001:2015. Además, se sugerirá un modelo de gestión por procesos y la institución tendrá la disposición de realizar el plan de implementación de este para alcanzar los objetivos de mejora en la prestación de servicios.

Conviene subrayar que la investigación será significativa para el GADIP – MC y los beneficiarios directos del presente trabajo de investigación serán los funcionarios de las direcciones de dicha institución. Los cambios y requerimientos para los servicios administrativos y financieros llegaran a formar parte del manual de procedimientos propuesto como resultado de esta investigación. El mismo, asegura la claridad y agilidad en los trámites y servicios que se presentan en el día a día de los cayambeños facilitando sus actividades dentro de la institución.

La institución obtendrá el resultado del diagnóstico situacional final, un modelo de gestión de procesos que de implementarlo llevará a los objetivos de la investigación. El alcance del presente estudio explica los requisitos de calidad que se pueden utilizar de manera constante, sin cerrarse a los cambios que se presenten al largo de la administración. Garantizando la acción de acceso a la información pública sin interferencias ni impedimentos. Estos derechos buscan la transparencia en la actuar de los servidores públicos encaminando a una sociedad con menos corrupción.

### **1.5. Justificación**

Actualmente es evidente que las empresas públicas se enfrentan a una serie de cambios y retos de competitividad y productividad. Por ello, la dirección necesita un enfoque flexible que pueda ajustarse a las necesidades y exigencias del sector. Como estudiante del programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica del Norte, propongo un diseño de gestión de procesos que fomente la eficiencia y la eficacia de las actividades de las instituciones públicas.

Es necesario aclarar que el objetivo de este proyecto es orientar el Sistema de Gestión de Procesos a través de la implementación de conocimientos de Gestión de Procesos basados en la norma ISO 9001:2015. La realización de este proyecto proporcionará al GADIP - MC una herramienta útil para alcanzar sus objetivos organizativos y satisfacer los requisitos de los usuarios. Además, los resultados obtenidos de este proyecto garantizarán el fortalecimiento de las debilidades existentes en los procesos de la Institución. El resultado del modelo de Gestión por Procesos basado en la norma ISO 9001:2015 establece ventajas potenciales frente al servicio prestado por el GADIP - MC.

## **1.6. Metodología**

### **1.6.1. Tipos de Investigación**

#### ***Investigación Bibliográfica***

Según Alejandro Méndez Rodríguez (2008) “La investigación bibliográfica es clave para el desarrollo del conocimiento porque sistematiza, descubre y aporta nuevos conocimientos respondiendo a las preguntas de investigación” (págs. 24-35), en el presente estudio, se empleó la investigación bibliográfica, porque es necesario desarrollar fuentes bibliográficas, artículos científicos, libros referentes a la gestión de la calidad y a la norma ISO 9001: 2015.

#### ***Investigación Documental***

La Investigación Documental compila información cualitativa presentes en las investigaciones realizadas como libros, grabaciones, filmaciones y el periódico. Guillermina Baena Paz (2017) afirmo lo siguiente:

La investigación documental es aquella que sirve para recopilar los datos de la investigación. El primer paso del investigador debe ser el acopio de noticias sobre libros, expedientes, informes de laboratorio o trabajos de campo publicados en relación con el tema por estudiar desde dos puntos de vista: el general y el particular, muy concreto. (pág. 69)

Se hizo una investigación documental de la norma ISO 9001: 2015, para así poder realizar el modelo de gestión propuesto y todo lo que conlleva desde los procesos, procedimientos, manuales, entre otros elementos, también fue necesario conocer todas las normar nacionales que debe cumplir esta dirección según los servicios que presta como es la Norma de Calidad Ambiental con el objetivo de tener una investigación concreta.

## ***Investigación de Campo***

Según La colección de testimonios escritos y comentados se obtienen en el sitio que se dieron esos acontecimientos para el objeto de estudio. Las fuentes de primera instancia que se presentan para iniciar con la recopilación de datos son vitales para definir el propósito de la investigación. “Las técnicas específicas de la investigación de campo tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. Equivalen, por tanto, a instrumentos que permiten controlar los fenómenos” (Baena, 2017, págs. 70-71).

La investigación de campo fue fundamental en este proyecto porque se involucró procesos en el que se centra el tema y alcance los servicios que se realizan y presta la Dirección Administrativa y Dirección Financiera del GADIP – MC para así comprenderlos de una mejor manera y poder seguir con la investigación.

### ***1.6.2. Método de Investigación***

#### ***Método Inductivo***

“La inducción es un enfoque de lo particular a lo general; es un enfoque muy activo que se basa en la experiencia, la participación y los hechos para conducir al descubrimiento” (Narvaez, 2023). Se utilizó este método porque nos ayudó a comprender el contexto de Sistemas de Gestión de la Calidad. Por lo cual se realizó la búsqueda de soluciones a los diferentes problemas encontrados en el área de estudio.

### ***Método Deductivo***

El método inductivo lo utilizamos para sacar premisas y poder formar la problemática y justificación del trabajo de investigación. La redacción de contenidos utilizando la jerarquización de información que va de lo general a lo particular. “El método deductivo consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas” (Guillermo Westreicher, José Francisco López, 2020)

Este método se utilizó para el desarrollo de investigación del tema propuesto porque es una estrategia que usa el contexto principal general para llegar a una conclusión. Por lo tanto, la ventaja que brinda este método es su enfoque de que va de lo general a lo particular.

#### ***1.6.3. Técnicas de Investigación***

##### ***Encuesta***

Según J. Casas Anguita, JR. Repullo Labrador, J. Donado Campos (2003) nos dice que “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. En el ámbito sanitario son muy numerosas las investigaciones realizadas utilizando esta técnica” (págs. 527-538).

Esta técnica de investigación se utilizó para recabar información sobre la situación actual de los departamentos, a fin de establecer la línea de base del estudio. Así, se entregó un cuestionario al director de cada departamento después de realizar la encuesta, que nos proporcionó los resultados del diagnóstico inicial, así como información sobre opiniones, actitudes y comportamientos.

## ***Entrevista***

El contacto directo presencial con la persona que se está entrevistando es vital para la recolección de datos iniciales de investigación. “La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto” (Amador, 2009)

El uso de la técnica de la entrevista hizo avanzar significativamente el tema de la investigación. La base establecida con los datos iniciales recogidos de las fuentes proporcionó un punto de partida para aplicar el plan de investigación. Sin embargo, la base inicial se reforzó continuamente con los datos recogidos mediante estrategias y métodos de investigación.

### ***1.6.4. Instrumentos de Investigación***

#### ***Check List***

La lista de comprobación ISO 9001:2015 fue esencial para recabar información inicial de los distintos departamentos. La implantación de esta herramienta tiene como objetivo mejorar la calidad, pero las entidades públicas están sujetas a normativas gubernamentales externas. Por lo tanto, se propone desarrollar un modelo de gestión de procesos centrado en la mejora de la calidad de los servicios prestados por dichos departamentos. “Las hojas de verificación son formatos creados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de una lista de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de forma sistemática” (Bernal, 2012)

## ***Matriz FODA***

La matriz FODA es un instrumento de análisis que puede emplearse en cualquier escenario, persona, producto o empresa que sea objeto de estudio en un momento dado. El análisis FODA permite crear una imagen del estado actual del sujeto en cuestión (persona, empresa u organización) para poder realizar un diagnóstico preciso y tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas establecidos. Como tal, el análisis FODA se utiliza para recoger la información inicial de la institución y plantear una propuesta de gestión.

La matriz FODA se utiliza para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas presentes en el sujeto, y para desarrollar estrategias y tácticas que le permitan alcanzar sus objetivos. Este tipo de análisis puede utilizarse para evaluar el rendimiento actual de la institución, anticipar tendencias futuras, determinar la ventaja competitiva de la organización e identificar áreas de mejora. Además, el análisis FODA ayuda a identificar nuevas fuentes de ingresos, desarrollar nuevos productos y servicios y optimizar el uso de los recursos.

En resumen, la matriz FODA es un valioso instrumento que permite a las organizaciones establecer una visión clara, desarrollar una estrategia de éxito y tomar mejores decisiones para alcanzar sus objetivos. Con la ayuda de la matriz FODA, las empresas pueden anticiparse a las tendencias futuras y adelantarse a su competencia.

## ***Cuestionarios***

Para el inicio de la investigación se utilizó todas estas herramientas y métodos de investigación que fueron enriqueciendo la metodología que se va a utilizar durante el desarrollo de esta. “Un cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con

metodologías de encuestas” (Meneses, 2007, págs. 9-11). En consecuencia, estas técnicas de recopilación de datos, tanto para iniciar la recogida de información como para evaluar la situación inicial de la institución, han generado una base sólida que ha permitido alcanzar con éxito los objetivos.

Así, este proyecto servirá para identificar el horizonte de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015. Para llevar a cabo el estudio de la situación actual, se han realizado entrevistas y encuestas a los directivos y al personal de la institución, así como observaciones y revisiones documentales. Esta recopilación de datos nos ha permitido conocer los procesos internos, el sistema de gestión actual y el nivel de cumplimiento de la norma. Además, ha sido posible identificar los lugares fuertes y débiles de la institución y las áreas de oportunidad de mejora.

## CAPITULO II

### 2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1. *Sistema de Gestión de la calidad*

Para la mención del sistema de calidad es la base fundamental del propósito del trabajo de investigación. Además de eso para realizar la propuesta de un modelo de gestión que este enfocado a procesos ocupamos saber los conceptos que estos utilizar técnicamente y de uso cotidiano. En efecto del sistema de calidad el enfoque a procesos es clave para la realización de un modelo que permita dar fluidez a la gestión documentándola y siendo objeto de control y mejora continua.

Un sistema de gestión de calidad se refiere tanto a la acción de recopilar, organizar y compartir información en una organización, como a la tecnología utilizada para gestionar esos procesos. Su objetivo es impulsar la satisfacción de las partes interesadas y cumplir con los requisitos específicos de la industria en la que operas. (Zendesk, 2023)

Para que el modelo propuesto cumpla satisfactoriamente los objetivos del trabajo de investigación, es fundamental conocer los procesos operativos que se van a implantar. Para ello, es necesario identificar todos los pasos, actividades y recursos que intervienen en el proceso, así como las funciones y responsabilidades de los implicados. También es importante identificar los posibles problemas que puedan surgir durante la implantación del modelo, a fin de evaluar los riesgos y desarrollar estrategias para mitigarlos. Por último, el modelo debe supervisarse periódicamente para garantizar que está logrando los resultados deseados y que se está aplicando de la forma más eficaz posible.

### **2.1.1. Sistema**

Un sistema puede definirse como un todo que puede dividirse en macroprocesos, procedimientos y actividades. Además, puede estructurarse en componentes para determinar qué factores son relevantes para la situación concreta que se está abordando. Estas funciones o grupos que se separan y dejan de formar un conjunto se convierten en normas, procedimientos y actividades. Por ejemplo, si una empresa quiere mejorar su proceso de atención al cliente, puede identificar distintos componentes, como las opiniones de los clientes, los representantes de atención al cliente y la tecnología de atención al cliente.

A continuación, cada uno de estos componentes puede desglosarse en sus respectivos macroprocesos, procedimientos y actividades para determinar qué cambios hay que hacer para mejorar el proceso de atención al cliente. Además, es posible que la empresa también tenga que desarrollar políticas y procedimientos para garantizar que el proceso de atención al cliente satisface sistemáticamente las necesidades del cliente. Desglosando el sistema en sus partes componentes y determinando qué factores son más relevantes para la situación concreta, la empresa puede identificar y aplicar más fácilmente los cambios necesarios (Coello, 2023).

### **2.1.2. Calidad**

Es una especificación técnica o de nombre que se identifica con un producto o servicio. Como calidad, cabe mencionar que son especificaciones concretas que caracterizan a un producto o servicio que pretende satisfacer las necesidades del mercado. La calidad es el grado en que un conjunto de funciones cumple los requisitos o parámetros especificados para garantizar que un fruto o servicio cumple las normas y necesidades de calidad obligatorios para satisfacer las necesidades del cliente (Normalización, 2015).

La calidad es un factor clave para satisfacer las expectativas de los clientes y mantener una primacía finalista en el mercado. Los procesos de refuerzo de la calidad son necesarios para garantizar que los productos y servicios cumplen las normas de calidad exigidas y proporcionan a los clientes una experiencia satisfactoria. La garantía de calidad se utiliza para controlar la calidad de los productos o servicios a lo largo de todo el proceso de producción.

La garantía de calidad ayuda a identificar y eliminar cualquier problema que pueda surgir durante el proceso de producción. La garantía de calidad también ayuda a garantizar que los productos y servicios se entregan a tiempo y que cumplen las expectativas del cliente. La garantía de calidad ayuda a garantizar que los productos y servicios son seguros y fiables. Los procesos de garantía de calidad deben supervisarse y actualizarse periódicamente para garantizar que los productos y servicios siguen siendo seguros y satisfacen las necesidades de los clientes.

### ***2.1.3. Principios de la gestión de calidad***

Los principios de la gestión de la calidad son importantes y trascendentes porque se pretende mejorar el rendimiento de la organización mediante el uso de estos principios. Cada uno de los principios mencionados en la norma ISO 9001:2015 son: orientación al cliente, liderazgo, encargo de las personas, orientación por procesos, mejora, adquisición de decisiones basada en pruebas, adopción y gestión de las relaciones (Normalización, 2015).

El compromiso de las personas también debe ser una prioridad, ya que es esencial que los empleados comprendan la importancia de la calidad y se sientan capacitados para introducir mejoras. El enfoque por procesos también es fundamental, ya que permite a la organización identificar, documentar y controlar sus procesos para garantizar que producen sistemáticamente los resultados deseados. Por último, la toma

de decisiones debe basarse en pruebas, y las relaciones deben gestionarse para garantizar que todas las partes interesadas comprenden los objetivos de calidad de la organización y se adhieren a ellos. Siguiendo estos principios, las organizaciones pueden crear un entorno propicio a la calidad y la mejora continua.

#### **2.1.4. Norma ISO 9001**

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una norma reconocida internacionalmente que se aplica a los sistemas de gestión de la calidad de diversas organizaciones, tanto públicas como privadas, independientemente del tipo de producto o servicio que ofrezcan, o de su tamaño o escala (Normalización, 2015). En efecto el trabajo será encaminado conforme a los requisitos que dicta la norma para ser encaminado a la mejora continua.

Se trata de un conjunto de principios y requisitos que las organizaciones deben cumplir para garantizar que la calidad de sus productos y servicios se ajusta a determinadas normas. Las normas ISO proporcionan a las organizaciones un marco completo que describe los procesos, procedimientos y prácticas que deben seguir para alcanzar el nivel de calidad deseado. También ayuda a las organizaciones a identificar las áreas en las que pueden mejorar sus procesos y procedimientos. Además, las normas ISO pueden ayudar a las organizaciones a ser más eficientes y eficaces en sus operaciones, así como a garantizar que sus productos y servicios sean de la máxima calidad.

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

La estructura de la norma ISO 9001 es un marco que proporciona a las organizaciones las directrices necesarias para desarrollar un sistema de gestión de la calidad. Se basa en un enfoque por procesos y es aplicable a cualquier industria o sector

### **La estructura de la nueva ISO 9001:2015 incluye dos nuevos requisitos:**

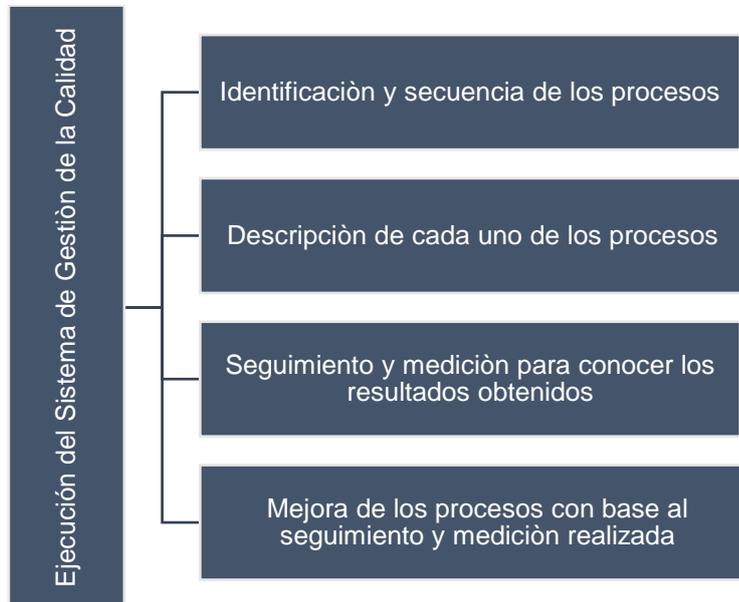
- Alcance.
- Referencias Normativas.
- Términos y definiciones.
- Contexto de la Organización.
- Liderazgo.
- Planificación.
- Soporte.
- Operación.
- Evaluación del Desempeño.
- Mejora (Normalización, 2015)

Los elementos de gestión de recursos incluyen la planificación de recursos, la adquisición y el suministro de recursos, el control y la supervisión de recursos, y la medición y el análisis. Cada elemento se divide a su vez en requisitos específicos que deben abordarse para cumplir la norma. La norma ISO 9001 proporciona a las organizaciones un sistema de gestión de la calidad completo y eficaz que puede utilizarse para mejorar su rendimiento general. Es importante que las organizaciones comprendan los requisitos de la norma y cómo aplicarlos para maximizar los beneficios de la gestión de la calidad.

## ***Aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad***

**Figura 1. Aplicaciones del Sistema de Gestión de la Calidad**

*Aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad*



**Nota.** Fuente: (Reyes, Cadena, & Rivera, 2022)

### **2.2. Gestión por procesos**

La gestión de procesos es la práctica de gestionar las operaciones de una empresa u organización para optimizar la eficiencia y eficacia de sus conocimientos. Implica la identificación e implantación de procesos, la optimización de los procesos existentes, la reingeniería de los procesos y la medición del rendimiento de los procesos

El objetivo de la gestión de procesos es garantizar que los procesos de la organización estén optimizados para lograr los resultados deseados. Esto puede hacerse analizando los procesos actuales, identificando oportunidades de mejora e implantando cambios para optimizar el proceso.

### **2.2.1. Procesos y subprocesos**

#### **Concepto de proceso**

“El proceso es un ligado de actividades conectadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales directos o indagación, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido” (Reyes, Cadena, & Rivera, 2022).

Un proceso es una “serie de actividades interrelacionadas que se realizan para poder llegar a un resultado o cumplimiento de un objetivo propuesto, mediante el seguimiento de las entradas de materiales o información de cada una de las actividades de manera ordenada” (Coello, 2023).

“Es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados, para ello es esencial la asignación de recursos” (Normalización, 2015).

#### **Concepto de subproceso**

“Los subprocesos son pedazos bien específicos en un proceso. Su identificación puede realizar útil para aislar los inconvenientes que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso” (Maldonado, 2023).

### **2.2.2. Elementos de un proceso**

A continuación, se detalla los elementos de un proceso, en donde se puede observar todos los factores que interviene con su descripción y ejemplos sobre cada uno de los elementos:

**Tabla 1. Elementos de un proceso según Norma ISO 9001:2015**

*Elementos de un Proceso según la Norma ISO 9001:2015*

Componente	Descripción	Ejemplo
Fuentes entrantes	Hace referencia a aquellos proveedores o clientes.	El caso de proveedores, clientes o también en partes interesadas pertinentes.
Entradas	Las entradas pueden ser materia, energía o alguna información.	En la forma de materiales, recursos y requisitos.
Actividades	El punto de inicio y punto final.	Aquellos controles y puntos de control para realizar el seguimiento del desempeño y medirlo.
Salida	La materia, energía e información.	Hace referencia al resultado final de la transformación de producto.
Elementos de salida	Procesos posteriores.	Esto se puede dar en clientes, consumidores u otras partes interesadas.

**Nota.** Fuente: (Normalización, 2015).

**Figura 2. Elementos de un proceso según Chacón**

*Elementos de un proceso según Chacón*



**Nota.** Fuente: (Coello, 2023)

### 2.2.3. Factores de un proceso

Los factores de un proceso que se racionalizan a medida que el flujo del proceso tiene en cuenta todos los recursos técnicos, tecnológicos y humanos necesarios para llevarlo a cabo. Cada uno de estos recursos tiene entradas y salidas para cada actividad, generando un resultado en un plazo determinado de ejecución. Además, se definen aspectos como quién los plantea, quién los realiza, quién los describe, quién los ejecuta, quién los mide y quién los controla.

A continuación, se muestran los factores que intervienen en un proceso, los cuales son:

**Tabla 2. Factores de un proceso según Camuendo**

*Factores de un Proceso según Camuendo*

Factor	Descripción
Personas	Hace referencia a que las personas son consideradas como miembros del equipo de proceso, con el objetivo y finalidad de llevar a cabo tareas y actividades.
Materiales	Los materiales son las materias primas e insumos necesarios para la transformación de sus productos.
Recursos físicos	Los recursos físicos hacen nos dice que referencia a toda la maquinaria y materiales, instalaciones, software, hardware, entre otros para su uso.
Métodos	El método de trabajo es la manera, procedimiento, instrucción de trabajo, de cómo se va a desarrollar el trabajo requerido en la organización.

**Nota.** Fuente: (Universidad de León, 2014).

### Figura 3. Factores de un proceso según Chacón

*Factores de un proceso según Chacón*



**Nota.** Fuente: (Chacón & Rugel, 2018)

#### **2.2.4. Sistema de Gestión por procesos**

##### **Concepto de Gestión por procesos**

La Gestión por Procesos es un método de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a nivelar, personificar, trazar, precisar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente (Chacón & Rugel, 2018). En consecuencia, puede afirmarse que la gestión de procesos proporciona un flujo detallado y especificado para ejecutar un proceso. Por eso, la gestión detallada de procesos puede mejorarse constantemente. Generalidades del Sistema de Gestión por procesos

Según la norma ISO 9001 (2015) esto nos dice que un sistema de gestión orientado a procesos es de gran ayuda para toda la organización porque gestiona sistemáticamente cada área y sus procesos para identificar y controlar los eventos inesperados que ocurren en cada proceso o evento del área, todos estos son alcanzables y alcanzables siguiendo el ciclo PHVA, el ciclo de mejora continua.

La implementación de un sistema de gestión por procesos se justifica por la situación actual, que busca hacer más competitiva a la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes y contribuir al logro del Objetivo 5 del Plan Nacional de Desarrollo: Incrementar la productividad y la competitividad para alcanzar el Desarrollo Sustentable, que logre el crecimiento económico de manera redistributiva y solidaria (Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo, 2017).

#### **2.2.5. Beneficios del enfoque a procesos del SGC**

Según la norma (Normalización, 2015) nos dice que la aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de calidad que brinda muchos beneficios a la organización ya que ayuda a mejorar el desempeño a nivel global en la organización entre ellas:

- Contribuye en la comprensión y cumplimiento de los requisitos de la norma.
- Comprende y considera los procesos como de valor agregado.
- Apoya en el logro eficaz de los objetivos de los procesos.
- Contribuye en la mejora de los procesos.

### **2.2.6. Mapa de procesos**

#### **Concepto de mapa de procesos**

Un mapa de procesos es una representación gráfica y secuencial de todos los factores o actividades que intervienen en una organización, lo que a su vez ayuda a tener una idea clara de los factores o actividades que crean valor y contribuyen al crecimiento de la organización. Consta de los siguientes componentes: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo. Cada uno de ellos abarca áreas en las que se realizan determinadas funciones para garantizar el correcto funcionamiento de la organización y gestionarla eficazmente. Estos componentes son importantes para el funcionamiento global de la organización (Solis, 2015).

Los diagramas de procesos ayudan a determinar la estructura de los procesos actuales de una organización, analizar las actividades de los procesos para reducir el tiempo y aumentar la productividad, validar los procesos actuales como punto de partida de nuevas mejoras de los procesos, gestionar a los empleados, evaluar, dar forma y reforzar los resultados. Los diagramas de procesos son una herramienta fundamental para analizar los procesos e identificar áreas de mejora, especialmente cuando se trata de aumentar la eficacia y la productividad. Al representar visualmente el flujo de trabajo, un diagrama de procesos puede ayudar a las organizaciones a identificar los cuellos de botella, racionalizar los procesos y, en última instancia, mejorar su rendimiento general (Chacón & Rugel, 2018).

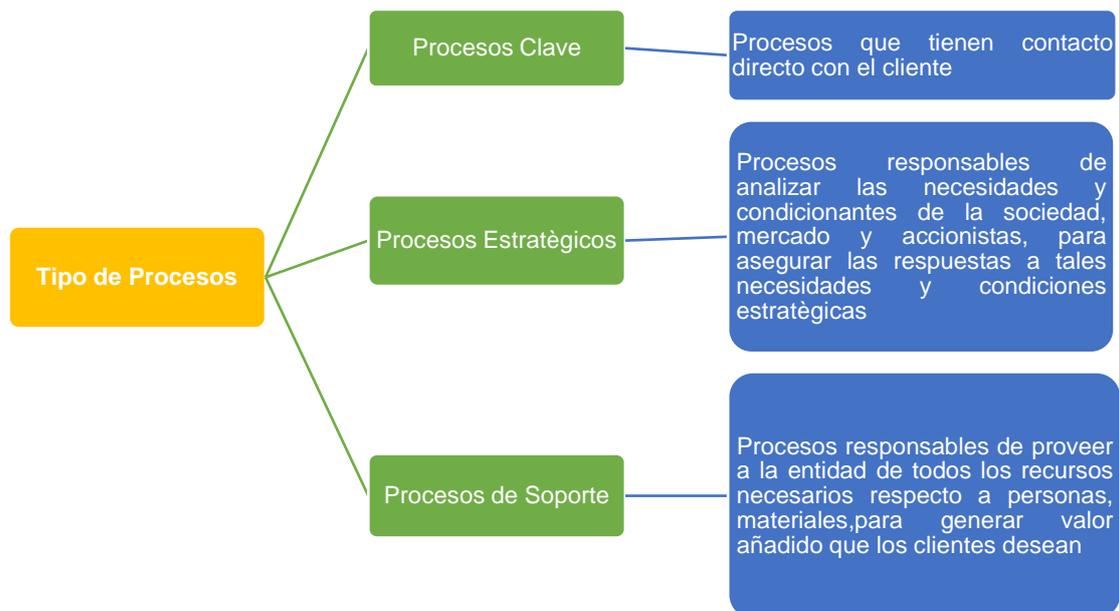
## ***Función de los mapas de procesos***

Los organigramas de procesos, también conocidos como diagramas de flujo de trabajo, ayudan a determinar la estructura de los procesos actuales de la organización, analizar las actividades de los procesos para reducir el tiempo y aumentar la productividad, validar los procesos actuales como punto de partida de nuevas mejoras de los procesos, gestionar a los empleados, evaluar, dar forma y consolidar los resultados. Un diagrama de flujo de procesos proporciona un resumen gráfico de un sistema o proceso empresarial, y puede representar un proceso completo o una fase de un proceso. Mediante el uso de símbolos y flechas estándar para representar el flujo de información y actividades, un diagrama de flujo de procesos puede ayudar a las organizaciones a identificar áreas de mejora y optimizar su flujo de trabajo (Chacón & Rugel, 2018).

## ***Tipos de procesos***

**Figura 4. Tipos de procesos**

*Tipos de procesos*



**Nota.** Fuente: (Chacón & Rugel, 2018)

### **2.2.7. Diagramas de flujo**

Un diagrama de flujo de procesos es una representación gráfica paso a paso de los pasos que se dan en el proceso de un determinado producto o servicio en una organización. Los diagramas de flujo utilizan símbolos según las actividades realizadas, ya sean actividades, procesos, entradas y salidas, toma de decisiones, transporte, almacenamiento, retrasos, archivos y otros elementos utilizados para crear un diagrama de flujo de actividades. Al representar visualmente la secuencia de actividades de un proceso, un diagrama de flujo puede ayudar a las organizaciones a identificar áreas de mejora, racionalizar los procesos y, en última instancia, mejorar su rendimiento general (Maldonado, 2023).

### **2.2.8. Lista de verificación**

Una lista de comprobación es una herramienta muy utilizada para recoger datos e información mediante la recopilación de una serie de preguntas sobre un obstáculo o problema que pueden ayudar a crear un cuadro de control, un histograma o un gráfico que represente gráficamente los resultados de un estudio. Una lista de control es un formato estructurado que puede adaptarse a una amplia gama de usos más allá de la recogida de datos, y puede ayudar a las organizaciones a asegurarse de que se dan todos los pasos necesarios para completar una tarea o alcanzar un objetivo. Al revisar sistemáticamente cada elemento de la lista de comprobación, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora y asegurarse de que no se pasa nada por alto (Maldonado, 2023).

### **2.2.9. Fichas de procesos**

Las hojas de proceso, también conocidas como tarjetas de proceso o fichas de proceso, son documentos que describen los pasos de un determinado proceso. Proporcionan una descripción detallada del proceso, incluidos los materiales y equipos necesarios, los pasos implicados y cualquier medida de control de calidad que deba tomarse. Las hojas de proceso son una herramienta importante para garantizar la coherencia y la calidad en la fabricación y otros procesos de producción. También pueden utilizarse para formar a nuevos empleados, así como para identificar áreas de mejora en los procesos existentes. En general, las hojas de procesos son una herramienta valiosa para garantizar que los procesos se llevan a cabo de forma eficaz, coherente y con un alto nivel de calidad (Normalización, 2015).

De acuerdo a la ISO 9001 (2015b), la información o datos que pueden contener las fichas de procesos son:

- Misión
- Propietario del proceso
- Límites del proceso
- Alcance del proceso
- Indicadores del proceso
- Variables de control
- Inspecciones
- Documentos y/o registros
- Recursos

### **2.2.10. Cadena de valor**

Una cadena de valor es una herramienta muy útil para las empresas, ya que es un mapeo de las actividades identificadas en las distintas etapas de un producto o servicio, y también permite observar qué actividades conducen a que un producto o servicio aporte mayor valor directamente a los clientes. Ayuda a crear las estrategias necesarias para apoyar las capacidades empresariales a lo largo de la cadena de valor (Quintero & Sánchez, 2017).

El modelo de la cadena de valor ayuda a las empresas a identificar las distintas actividades que contribuyen a su propuesta de valor global, y puede ayudar a identificar las áreas en las que pueden mejorar su rendimiento y su ventaja competitiva. Analizando cada eslabón de la cadena de valor, las empresas pueden desarrollar estrategias para aumentar la eficacia, reducir los costes y, en última instancia, mejorar su rendimiento global.

### **2.2.11. Mejora continua**

La mejora continua, también conocida como perfeccionamiento permanente, es un esfuerzo continuo por mejorar productos, servicios o procesos. Es una práctica de gestión que pretende mejorar constantemente los procesos empresariales para aumentar la eficacia, reducir los costes y mejorar la calidad. “La mejora continua es una herramienta que juntamente con la productividad, favorece el incremento estable y consistente en todas las etapas operacionales, asegurando la estabilidad del proceso y la posibilidad de mejora” (Sydle, 2022).

El objetivo de la mejora continua es introducir pequeños cambios graduales en los procesos a lo largo del tiempo, en lugar de esperar a que se produzca un problema importante. Adoptando una mentalidad de mejora continua, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora, dar prioridad a esas áreas y aplicar cambios para alcanzar

sus objetivos. La mejora continua es un componente clave de los sistemas de gestión de la calidad, como ISO 9001, y es esencial para que las empresas sigan siendo competitivas en el vertiginoso mercado actual.

### **2.2.12. Riesgos**

#### ***Concepto de riesgo***

El riesgo se define como la combinación de la probabilidad de que ocurra un suceso y sus consecuencias negativas. Se asocia a una decisión que implica la exposición a un peligro o daño. Los riesgos pueden ser financieros, operativos o de reputación, y pueden surgir de fuentes muy diversas, como catástrofes naturales, condiciones económicas, errores humanos o fallos tecnológicos. La gestión de riesgos implica identificar, evaluar y priorizar los riesgos, y luego aplicar estrategias para mitigar o minimizar su impacto.

“El riesgo es aquel que abarca tanto cosas positivas como negativas las cuales pueden ser aprovechadas, ya que no solo interviene lo negativo, sino también positivo ya que debido al riesgo determinado pueden surgir oportunidades en la organización” (Normalización, 2015). Es una función esencial para las empresas y organizaciones de todo tipo, ya que una gestión eficaz de los riesgos puede ayudar a proteger los activos, garantizar la continuidad de la empresa y apoyar el éxito a largo plazo

#### ***Pensamiento basado en riesgos***

Esto incluye aplicar procedimientos específicos para garantizar que todos los empleados y el personal conozcan los riesgos y sepan cómo identificarlos y abordarlos. Además, es importante disponer de un sistema para supervisar el cumplimiento de la norma y garantizar que cualquier posible desviación se aborde con prontitud

El objetivo de la norma es adoptar medidas preventivas para excluir o evitar posibles desviaciones, de modo que se puedan tomar las medidas necesarias y adecuadas para evitar que se produzca o surja cualquier tipo de riesgo en la organización (Normalización, 2015).

### **2.2.13. Indicadores**

#### ***Concepto de indicador***

Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable que puede describir las características, el comportamiento o los fenómenos de la realidad mediante la evolución de variables o el establecimiento de relaciones entre variables en comparación con periodos anteriores u objetivos o compromisos, y puede evaluar el rendimiento y su evolución futura y temporal (Chacón & Rugel, 2018).

Los indicadores son útiles para tomar decisiones, y pueden utilizarse para informar la elaboración de políticas, orientar la toma de decisiones y evaluar el progreso. También pueden utilizarse para medir la eficacia de los programas, identificar áreas de mejora y motivar a las personas para que se esfuercen por obtener mejores resultados.

#### ***Función de los indicadores.***

Los indicadores se utilizan para medir el éxito de una determinada misión, meta, objetivo, programa o política. Aportan un valor añadido a los datos, que consisten en unidades de información como números, observaciones o gráficos. Sin embargo, carecen de sentido si no son relevantes para el contexto del análisis. (Chacón & Rugel, 2018).

## ***Características de los indicadores***

Las principales características de un indicador son:

- **Simplificar:** La realidad y las dimensiones del desarrollo en las que inciden las políticas públicas son multidimensionales (económicas, sociales, culturales, políticas, etc.) Y un indicador puede considerar alguna(s) de estas dimensiones, pero no todas.
- **Medir:** Implica comparar la situación actual de una dimensión de análisis en el tiempo o respecto a patrones establecidos.
- **Comunicar:** Todo indicador debe transmitir información acerca de un tema en particular para la toma de decisiones (Chacón & Rugel, 2018).

## ***Tipos de Indicadores***

De acuerdo con (Chacón & Rugel, 2018) los indicadores más comunes son:

- **Indicadores de eficiencia.** Este indicador relaciona directamente los recursos invertidos con el resultado obtenido. Por ejemplo, el número de horas invertidas para realizar un producto.
- **Indicadores de eficacia:** Con estos indicadores se mide la relación entre la capacidad para la consecución del trabajo. Un ejemplo de ello sería la relación entre clientes satisfechos por pedidos entregados.
- **Indicadores de cumplimiento:** Se basan en medir la consecución de las tareas o los trabajos, por ejemplo, el número de pedidos mínimos.
- **Indicadores de evaluación:** Su objetivo es analizar el rendimiento que se obtiene de la realización de una tarea con el fin de ver puntos de mejora. Por ejemplo, analizar el reparto de pedidos.

### **2.2.14. Manual de procesos y procedimientos**

“Es un instrumento de apoyo administrativo integrado por procedimientos específicos (técnicos, administrativos o de atención al público), que sustentan la realización de las funciones y atribuciones de una unidad administrativa” (Chacón & Rugel, 2018).

#### **Actividad**

“Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión la secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función” (Chacón & Rugel, 2018).

#### **Control**

El control es el proceso de evaluación de las estrategias, actividades, planes, métodos, procedimientos, tareas y actividades que tienen lugar en una organización, para comprobar si funcionan de acuerdo con el plan y si consiguen los resultados esperados para ellas. Mediante el control, es posible analizar y centrarse en eliminar los problemas identificados, independientemente de que estén incluidos o no en los procesos de la organización (Chacón & Rugel, 2018).

#### **Eficacia**

La eficacia se refiere a la consecución de los objetivos fijados en una organización y puede considerarse como un enfoque centrado en los resultados, así como en la finalización y conclusión de cualquier actividad o tarea asignada (Chacón & Rugel, 2018).

## ***Eficiencia***

La eficiencia se refiere necesariamente a la forma en que una organización utiliza los recursos en sus operaciones y actividades, es decir que existe una relación entre los insumos o recursos utilizados y los productos o servicios que se obtienen de ellos. Está diseñado para optimizar mejor cada recurso en los procesos de la organización, para obtener el máximo número de productos (Chacón & Rugel, 2018).

### **2.3. Marco Conceptual**

**Alcance del proceso:** Delimitan el comienzo y la finalización de este. El proceso debe comenzar a partir de la identificación de las necesidades y expectativas del cliente, y terminar con la satisfacción efectiva de las mismas

**Entradas:** La recopilación de personas, elementos necesarios para abordar el proceso.

**Gestión por procesos:** Es la vía para lograr plena satisfacción de los clientes por la forma en que permite identificar sus necesidades, para determinar cómo cumplir entonces con sus requisitos y finalmente lograr esa satisfacción.

**Indicador:** Medida de una característica del proceso.

**Macroproceso:** Constituye el primer nivel del conjunto de acciones encadenadas que la organización debe realizar, a fin de cumplir con su función constitucional y legal, la misión fijada y la visión proyectada.

**características adecuadas:** más o semielaboradas, información con las características adecuada para su uso, suelen ser proporcionados por el proceso de gestión de proveedores.

**Medio ambiente:** Es el entorno en el que se lleva a cabo el proceso.

**Métodos del proceso:** Hace referencia al método de trabajo, procedimiento, hoja de procesos, gama, instrucción técnica, instrucción de trabajo, etc. Se incluye el método para la medición y el seguimiento del funcionamiento del proceso, productos del proceso y la satisfacción del cliente.

**Personas:** Hace referencia al responsable y los miembros del equipo de procesos, todas ellas con los conocimientos, habilidades y actitudes adecuadas; la contratación, integración, y desarrollo de las personas la proporciona el proceso de gestión de Personas.

**Procedimientos:** Pautas necesarias para llevar a cabo un proceso. También la secuencia necesaria para su desarrollo que transforma las entradas en salidas.

**Propietario del proceso:** Responsable de su desarrollo.

**Recursos:** Elementos fijos o variables, imprescindibles para que el proceso tenga lugar.

**Recursos físicos:** Son los elementos, medios y requisitos necesarios para desarrollar las actividades de un proceso como: Instalaciones, maquinaria, utillajes, hardware, software que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso.

**Salidas:** Resultados o elementos que genera un proceso.

**Sistema de control:** Lo componen un conjunto de indicadores y medidas del rendimiento del proceso y del nivel de orientación de este a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes usuarios (internos y externos).

**Usuarios del proceso:** Destinatarios de la salida de los procesos: alumnos que aprenden a leer (usuarios internos); padres de esos alumnos que los envían al centro a aprender a leer (usuarios externos).

## CAPÍTULO III

### 3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACION ACTUAL

#### 3.1. *Diagnóstico Situacional del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe*

A continuación, el contenido que se presenta es el diagnóstico inicial de la dirección financiera y dirección administrativa del GADIP – MC. Por lo tanto, el objetivo es analizar el grado de cumplimiento de los requisitos que dicta la norma ISO 9001:2015. El actual documento se tomará de información levantada usando la lista de comprobación de verificación juntamente con los directores de las direcciones mencionadas.

##### 3.1.1. *Ubicación geográfica del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe*

**Figura 5.** *Ubicación geográfica del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe*



**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

### **3.1.2. Principales actividades (Cadena de Suministro) del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe**

De acuerdo con el (Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, 2012) las principales actividades del GADIP – MC son:

- Planificación mediante procesos participativos el desarrollo cantonal.
- Generación de políticas e infraestructura que mejoren la calidad de vida de la población del cantón, respetando su diversidad cultural.
- Implementación de procesos que fortalezcan la participación e integración ciudadana y comunitaria, vigoricen la identidad local, valoren los aportes interculturales y posibiliten impulsar acciones innovadoras para el desarrollo del cantón Cayambe.
- Contribución al mantenimiento de la seguridad ciudadana ejerciendo control del cumplimiento de ordenanzas y dictámenes municipales.
- Logro de un alto nivel de ejecución presupuestaria, que asegure el cumplimiento de planes y programas.

#### **Figura 6. Logotipo GADIP – MC**

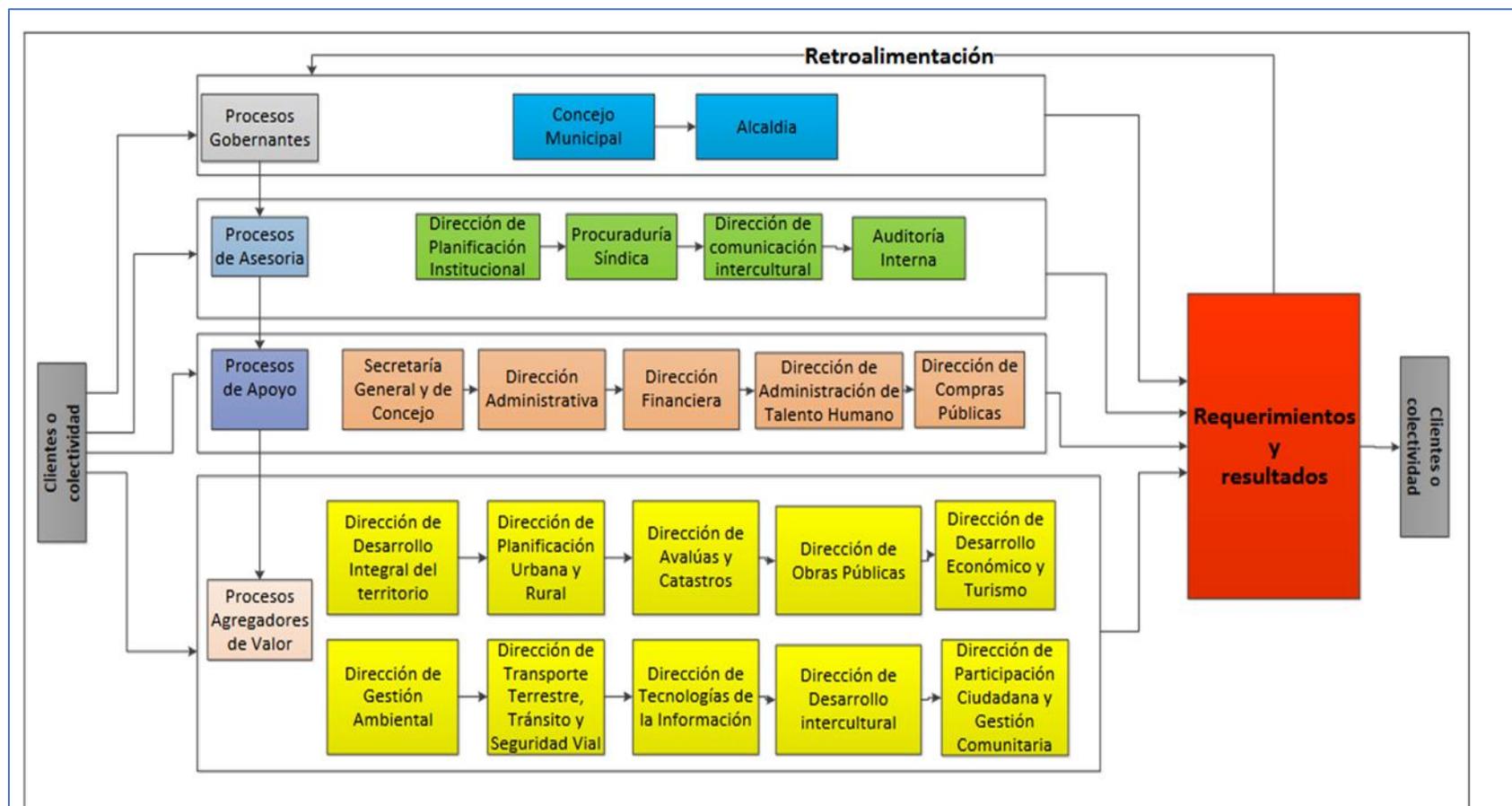
*Administración 2018 - 2023*



**Nota.** Tomado de GADIP – MC, 2020.

### 3.1.3. Organigrama del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe

Figura 7. Organigrama del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe



**Nota.** Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, 2022).

### **3.1.4. Misión, Visión y Valores del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe**

#### **Misión**

Fortalecer la participación ciudadana intercultural las potencialidades socioculturales, económico productivas, el desarrollo del intercultural, el manejo sostenible de los recursos naturales, mediante la implementación de infraestructura física, la provisión de bienes y servicios el ordenamiento y regulación territorial urbano y rural a fin de alcanzar una sociedad solidaria encaminada al Sumak Kawsay (Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, 2022).

#### **Visión**

Una institución que lidera un modelo de gestión intercultural y plurinacional con una activa participación ciudadana y comunitaria atendiendo las necesidades individuales y colectivas de manera corresponsable con los actores sociales y demás niveles de gobierno construyendo una sociedad intercultural (Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, 2022).

#### **Valores**

De acuerdo con el (Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, 2012) los valores que debe cumplir el personal son:

**Interculturalidad:** En toda actividad, las y los servidores públicos del GADIP – MC, deberán considerar elementos de la diversidad cultural relacionada con las costumbres, prácticas, normas y procedimientos de las personas, grupos o colectividades que estén bajo su conocimiento. Promoviendo el respeto, la promoción y la protección de la multiculturalidad y el desarrollo de las comunidades.

**Identidad cultural:** Implica todo aquello que tiene que ver con las creencias, tradiciones, símbolos, comportamientos, valores y orgullos que comparten los miembros de un determinado grupo de personas y que son a su vez los que permiten la existencia de un sentimiento de pertenencia.

**Transparencia:** Es el derecho que tiene la sociedad de estar informados sobre las actividades de la Administración de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.

**Equidad e imparcialidad:** Se define como la actitud consciente de búsqueda de criterios equilibrados, justos, técnicos, objetivos y fuera de prejuicios, en la toma de decisiones y acciones individuales e institucionales.

**Igualdad:** Implica la prohibición de cualquier tipo de discriminación.

**Participación:** Promueve el debate para adoptar las mejores decisiones, de manera que se asegure la discusión, el análisis y la concertación de ideas y opiniones de la ciudadanía, generando una participación en la toma de decisiones y velando por el cumplimiento de la misión y visión institucional.

**Justicia social:** Fomenta la integración y la protección frente a la explotación de los más vulnerables, para de esta manera, caminar hacia una sociedad más justa y equitativa.

**Calidad:** El grado de excelencia del trabajo solicitado, expresado en un alto nivel de satisfacción hacia la ciudadanía.

**Inclusión:** Es brindar a las personas la oportunidad de aprender unos con otros, respetando ideales, culturas y formas de vida, rescatando lo privilegiado socialmente.

**Solidaridad:** Es el sentimiento de un dad basado en metas o intereses comunes; la solidaridad implica trabajar juntos por ideales comunes, para el desarrollo justo, equilibrado y equitativo, en el marco del respeto ce la diversidad y el ejercicio pleno de los derechos individuales y colectivos

**Honestidad:** Definida como la actitud consecuente con la ética pública, con la veracidad de los hechos y con la rectitud de comportamiento frente a toda manifestación de corrupción.

**Responsabilidad:** Es el accionar prudente y la capacidad de responsabilizarse de las decisiones y actos que afecten a la sociedad, así como el deber de someterse a cualquier tipo de control que se considere necesario.

**Reciprocidad:** Es la acción que motiva a corresponder de forma mutua. Las relaciones humanas se basan en gran medida en la reciprocidad los vínculos personales se desarrollan según intercambios, es un dar y recibir continuo.

**Tolerancia:** Tener la capacidad de mantener la armonía en los diferentes estados de ánimo, aceptar, concertar con los demás, respetando su diversidad cultural y de pensamiento.

**Interés general:** Consiste en asumir La visión de interés general por sobre el interés personal o intereses particulares relacionados con asuntos propios de las labores que se desempeñan en la institución

**Integridad:** Se define como la obligación de no aceptar ningún tipo de prestación financiera, o de cualquier otra índole, proveniente de entidades, organizaciones o personas, que comprometan sus responsabilidades como servidor público.

### **3.2. Marco legal**

El código orgánico de organización territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) es la normativa y la base legal que regula a los GADs y por ende se apega al Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.

Para el trabajo en conjunto se suma la entidad que es el consejo provincial de pichincha, Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Entidades Privadas y sobre todo las Comunidades cercanas.

En el listado siguiente se enumera las bases legales del GADIP – MC

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

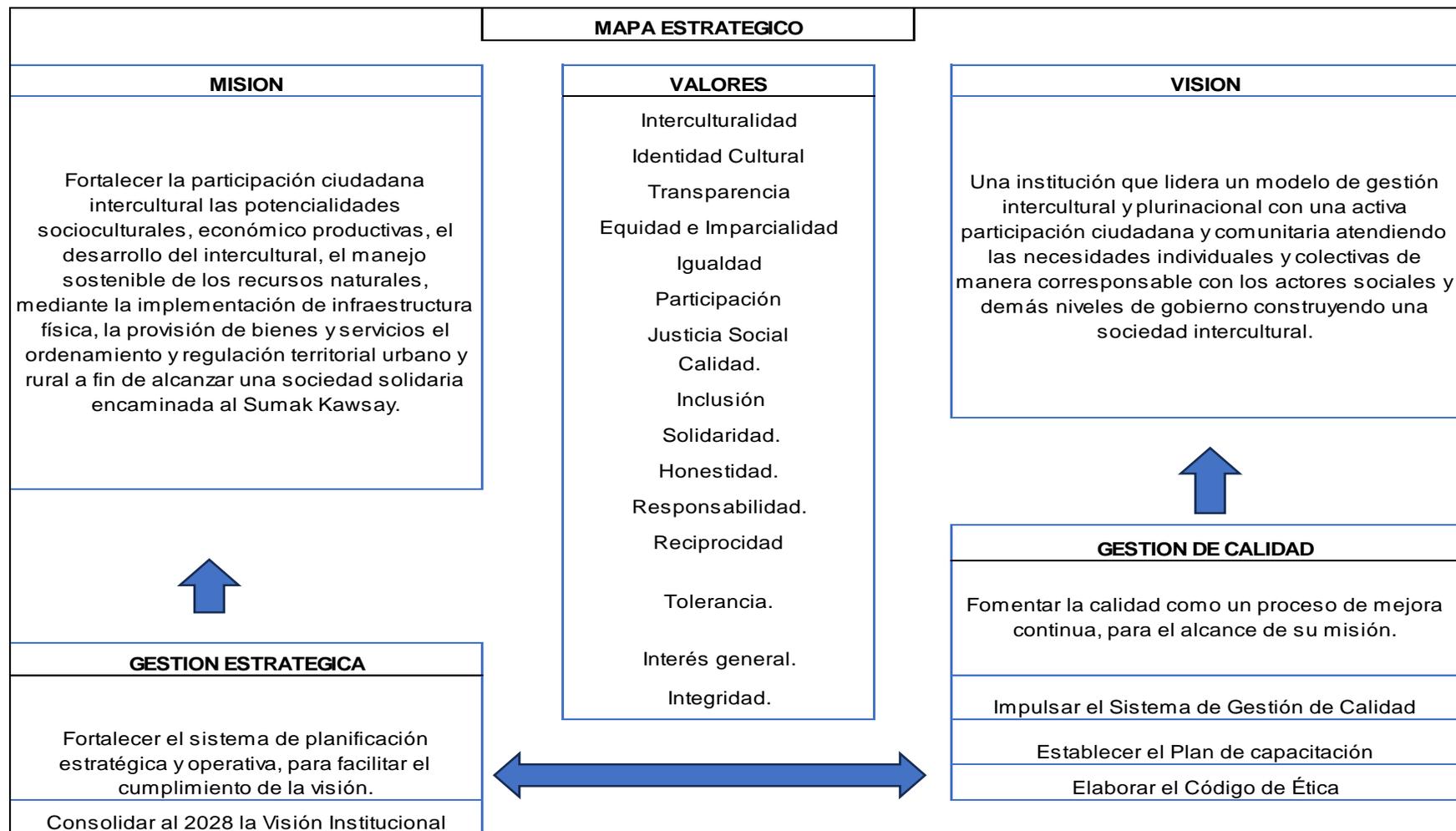
#### **3.2.1. Mapa estratégico y objetivos actuales del GAD Intercultural y Plurinacional de Cayambe**

De acuerdo con el (Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, 2012, pág. art 4) los objetivos institucionales que debe cumplir el personal son:

- Implementar procesos que fortalezcan la participación e integración ciudadana y comunitaria, vigoricen la identidad local, valoren los aportes interculturales y posibiliten impulsar acciones innovadoras para el desarrollo del Cantón Cayambe.
- Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el Cantón.
- Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
- Planificar mediante procesos participativos el desarrollo cantonal.
- Generar políticas e infraestructura que mejoren la calidad de vida de la población del cantón, respetando su diversidad cultural.
- Disponer y proveer información valorativa y catastral calificada, geo referenciada, consolidada y confiable de los bienes inmuebles del Cantón Cayambe.
- Contribuir al mantenimiento de la seguridad ciudadana ejerciendo control del cumplimiento de ordenanzas y dictámenes municipales.
- Institucionalizar la planificación de las actividades, así como la revisión y el mejoramiento continuo de los procesos en cada una de las dependencias municipales para mejorar la calidad, con calidez de servicio.
- Alcanzar un alto nivel de ejecución presupuestaria, que asegure el cumplimiento de planes y programas.
- Incrementar los ingresos propios a través del correcto y oportuno cobro de las obligaciones y tributos municipales.

- Implementar un sistema de administración del talento humano que potencie el desarrollo y profesionalización, promoviendo mecanismos de evaluación del desempeño que permitan mejorar la gestión institucional y elevar los estándares de servicio.
- Implementar mecanismos de control de la gestión que aseguren el cumplimiento de las metas institucionales.
- Definir, promover y potenciar las capacidades endógenas locales en el territorio, considerando el patrimonio arqueológico, cultural y tangible y los saberes ciudadanos y ancestrales.
- Fortalecer y promover el desarrollo turístico del Cantón.
- Implementar políticas sociales de atención a los niños, tercera edad y discapacitados.

**Figura 8.** Mapa Estratégico del GADIP - MC del Municipio de Cayambe



**Nota.** Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, 2022)

### 3.3. Diagnóstico Situacional en gestión

#### 3.3.1. Check List Inicial de Auditoría Interna basada en la norma ISO 9001:2015

El diagnóstico preliminar puede determinar la situación actual del GADIP - MC según los requisitos de la norma ISO 9001:2015, analizando la información así obtenida para declarar las medidas correspondientes a tomar para mejorar el grado de cumplimiento en cuyo caso se requiere. Para ello se propone la aplicación de una lista de verificación diagnóstica en base a los criterios anteriores, para lo cual se utiliza una matriz de clasificación de grado de cumplimiento.

**Tabla 3. Valores de Cumplimiento**

*Valores de cumplimiento*

<b>% De cumplimiento</b>	<b>Detalle</b>
0%	No documentado / No existente
25%	Aplicado / No documentado
50%	Documentado / No aplicado
75%	Aplicado y documentado
100%	Aplicado, documentado y controlado
N/A	No aplica

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis.** Como se muestra en la tabla anterior, se brindará el tratamiento adecuado según el grado de cumplimiento. Para evaluar el cumplimiento de las pautas estándar, se determinaron los puntajes enumerados en la siguiente tabla.

## **Análisis de la Información del Diagnóstico Inicial Dirección Administrativa**

**Tabla 4. Contexto de la Organización – Dirección Administrativa**

*Resultado Contexto de la Organización – Dirección Administrativa*

<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
4.1	0	0	0	1	1	0	2
4.2	0	1	2	0	0	0	3
4.3	0	2	2	1	0	0	5
4.4	2	7	2	1	0	0	12
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>22</b>

Porcentaje de Implementación  
**39,77%**

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis.** Para la primera cláusula de la norma según la tabla la mayoría afirmó que sí es aplicado, pero no documentado; lo cual se refleja una debilidad en la falta de documentación de la información acorde al contexto de la organización.

**Tabla 5. Liderazgo – Dirección Administrativa**

*Resultado de Liderazgo – Dirección Administrativa*

NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
5.1	1	9	1	2	2	0	15
5.2	0	3	3	2	0	0	8
5.3	0	5	1	0	0	0	6
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>29</b>

Porcentaje de Implementación  
40,52%

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis.** El resultado que se muestra en la figura para la cláusula 5 de liderazgo La mayoría afirmó que sí es aplicado, pero la falta de documentación de parte de los líderes que están al frente de la Institución es la debilidad que se sigue encontrando en el punto de evaluación.

**Tabla 6. Planificación – Dirección Administrativa**

*Resultado de Planificación – Dirección Administrativa*

NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
6.1	0	4	4	0	0	0	8
6.2	0	6	2	6	0	0	14
6.3	0	3	1	0	0	0	4
<b>TOTALES</b>	0	13	7	6	0	0	26

Porcentaje de Implementación  
43,27%

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis.** Según los resultados de la tabla del diagnóstico realizado acorde a la cláusula 6, afirma que sí tiene documentado, pero no se está aplicando por el hecho que no existe una persona que este en constante monitoreo de revisar si se está cumpliendo la Planificación realizada.

**Tabla 7. Soporte – Dirección Administrativa**

*Resultado de Soporte – Dirección Administrativa*

NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
7.1	0	3	3	7	0	4	17
7.2	0	2	2	0	0	0	4
7.3	0	0	2	2	0	0	4
7.4	0	1	1	3	0	0	5
7.5	1	1	0	0	0	0	2
7.5.2	0	0	0	3	0	0	3
7.5.3	0	6	0	2	0	0	8
<b>TOTALES</b>	1	13	8	17	0	4	39

Porcentaje de Implementación  
51,28%

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis.** El resultado de la cláusula 7 es que es soporte según muestra la gráfica se tiene el resultado de 51%.28 de aplicación que se desglosa que, si se aplica y se documenta, pero no se llega a controlar el desempeño del proceso.

**Tabla 8. Operación – Dirección Administrativa**

*Resultados Operación – Dirección Administrativa*

<b>NUMERAL</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTALES</b>
8.1	1	7	2	1	0	0	11
8.2	2	18	0	0	0	0	20
8.3	0	35	0	0	0	0	35
8.4	0	4	13	4	0	0	21
8.5	2	2	13	7	0	0	24
8.6	1	3	1	0	0	0	5
8.7	0	0	2	9	0	0	11
<b>TOTALES</b>	<b>6</b>	<b>69</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>127</b>

Porcentaje de Implementación  
38,19%

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis.** Según la tabla de resultados la dirección Administrativa Aplica el soporte en sus procesos, pero no documenta los mismos teniendo una debilidad para ser encaminado en la mejora continua como sugiere la norma.

**Tabla 9. Evaluación del desempeño – Dirección Administrativa**

*Resultados Evaluación del Desempeño – Dirección Administrativa*

<b>NUMERAL</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTALES</b>
9.1	1	5	5	5	0	0	16
9.2	1	7	2	0	0	0	10
9.3	0	5	4	2	0	0	11
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37</b>

Porcentaje de Implementación  
40,54%

**Nota.** Elaborado por: Andrango (2022).

**Análisis.** La tabla de resultado de la Clausula 9 que es la evaluación del desempeño muestra que la dirección administrativa aplica, pero no documenta el seguimiento que se realice al proceso que este en ejecución existiendo una debilidad en esta parte.

**Tabla 10. Mejora – Dirección Administrativa**

*Resultados de Mejora continua – Dirección Administrativa*

NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
10.1	0	4	0	0	0	0	4
10.2	0	6	8	0	0	0	14
10.3	0	2	0	0	0	0	2
TOTALES	0	12	8	0	0	0	20

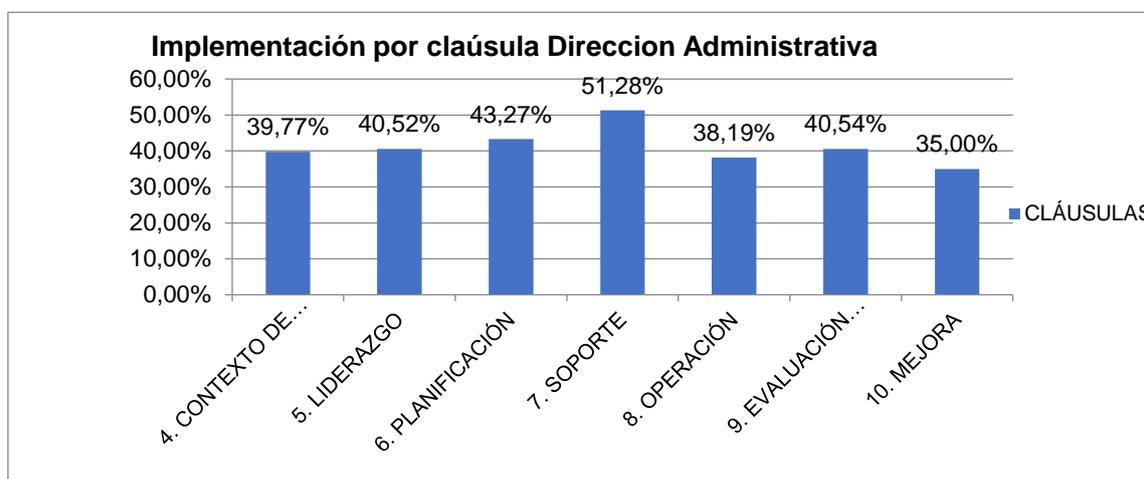
Porcentaje de Implementación  
35,00%

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis.** Para la Clausula 10 que es la mejora continua, según la tabla arroja el resultado que se aplica, pero no se documenta en la dirección administrativa, mostrando una debilidad notoria en esta parte necesitando ser encaminada a la mejora continua.

**Figura 9. % Implementación por cláusula – Dirección Administrativa**

*Gráfico % Implementación – Dirección Administrativa*



**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis.** Según muestra la tabla de resultados de implementación por cláusula la Dirección Administrativa tiene la debilidad entre la cláusula de Operación y la de Mejora continua

**Tabla 11. % Implementación SGC – Dirección Administrativa**

### Resultado de Implementación Inicial – Dirección Administrativa

Resultados obtenidos	%
Porcentaje obtenido	40,75%
Minimo norma	100%
Brecha	59,25%

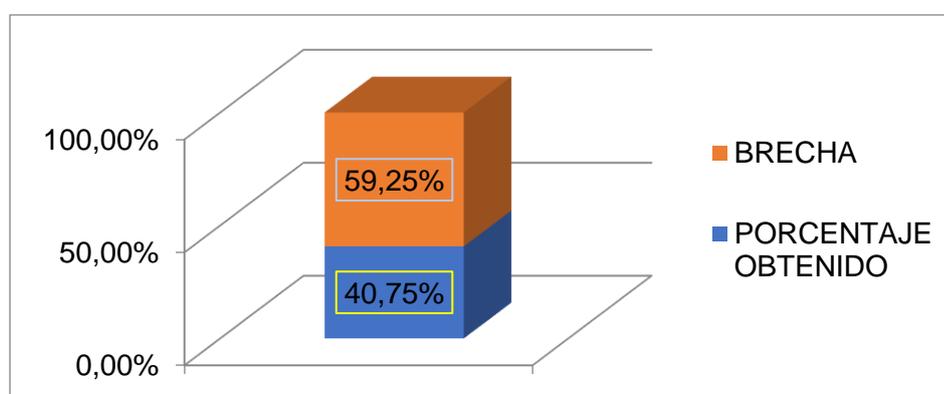
**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

### Análisis de Resultado Inicial de la Dirección Administrativa

La lista de check list que propone la norma como instrumento de medición de grado de cumplimiento de esta ha servido de mucho para el levantamiento de la información inicial de la dirección administrativa dejando como resultado un porcentaje de implementación inicial de 40.75% con una brecha de la diferencia de 59.25%

### Figura 10. % Implementación SGC – Dirección Administrativa

Gráfico de resultado porcentual – Dirección Administrativa



**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022)

**Análisis.** Según se muestra el gráfico de porcentaje implementado con el porcentaje de la brecha que existe, estos resultados son concisos y evidencian una falta de modificación en gestión que este apegada a la calidad el propósito es disminuir ese porcentaje de brecha inicial.

## ***Dirección Financiera***

Para la situación inicial de la dirección Financiera se ejecutó la lista de comprobación de la norma por individual así se ha logrado tener un diagnóstico más personalizado para generar una propuesta basada realmente en las necesidades de las direcciones acotadas en la propuesta de Diseño como investigación

A continuación, se detalla los resultados recabados por cada cláusula de la norma para la dirección financiera.

**Tabla 12. Contexto de la Organización – Dirección Financiera**

### *Resultado Cláusula 1*

<b>NUMERAL</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTALES</b>
4.1	0	0	0	1	1	0	2
4.2	0	1	2	0	0	0	3
4.3	0	2	2	1	0	0	5
4.4	2	7	2	1	0	0	12
<b>TOTALES</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>22</b>

**PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN**  
39,77%

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis.** Según la tabla de resultados de la cláusula 4 realizada a la dirección financiera identifica que se aplica, pero no se llega a documentar lo cual es una necesidad de tener documentado lo que se realiza en cada proceso.

**Tabla 13. Liderazgo – Dirección Financiera**

<b>NUMERAL</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>TOTALES</b>
5.1	1	9	1	2	2	0	15
5.2	0	3	3	2	0	0	8
5.3	0	5	1	0	0	0	6
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>29</b>

**PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN**  
40,52%

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis.** En la cláusula 5 la dirección financiera presenta una debilidad documentar los procesos y tramites que se están generando cada uno de los lideres deben documentar esta parte para poder ser encaminados a la mejora continua.

**Tabla 14. Planificación – Dirección Financiera**

6. PLANIFICACIÓN							
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
6.1	0	4	4	0	0	0	8
6.2	0	6	2	6	0	0	14
6.3	0	3	1	0	0	0	4
<b>TOTALES</b>	0	13	7	6	0	0	26
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
43,27%							

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis:** La dirección financiera sigue reflejando la debilidad encontrada es que aplica la planificación, pero no documenta lo cual no es factible ni eficiente al momento de encaminar a dar fluides y un buen servicio

**Tabla 15. Soporte – Dirección Financiera**

NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
7.1	0	3	3	7	0	4	17
7.2	0	2	2	0	0	0	4
7.3	0	0	2	2	0	0	4
7.4	0	1	1	3	0	0	5
7.5	1	1	0	0	0	0	2
7.5.2	0	0	0	3	0	0	3
7.5.3	0	6	0	2	0	0	8
<b>TOTALES</b>	1	13	8	17	0	4	39
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
51,28%							

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis:** Según muestra la tabla el resultado del diagnóstico de soporte o apoyo se tiene la debilidad de aplicar, pero no documentan lo que presta una gran ineficiencia para ser evaluados con un porcentaje mayor.

**Tabla 16. Operación – Dirección Financiera**

NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
8.1	1	7	2	1	0	0	11
8.2	0	15	3	0	0	2	20
8.3	0	19	15	1	0	0	35
8.4	0	10	7	4	0	0	21
8.5	2	2	13	7	0	0	24
8.6	1	3	1	0	0	0	5
8.7	0	0	2	9	0	0	11
<b>TOTALES</b>	4	56	43	22	0	2	125
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
41,60%							

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis.** La dirección financiera tiene una gran cantidad de déficit en documentar cada proceso que se realice según sea requerida lo que se genera una prestación de servicio ineficiente con baja calidad de operación.

**Tabla 17. Evaluación del desempeño – Dirección Financiera**

NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
9.1	1	5	5	5	0	0	16
9.2	1	7	2	0	0	0	10
9.3	0	5	4	2	0	0	11
<b>TOTALES</b>	2	17	11	7	0	0	37
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
40,54%							

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis.** Según los resultados que se refleja en la tabla la dirección financiera presenta debilidad en la parte de evaluación del desempeño que se aplica, pero no se documenta debido a que hace una falta notoria de una auditoría interna que se realice el seguimiento.

**Tabla 18.** Mejora – Dirección Financiera

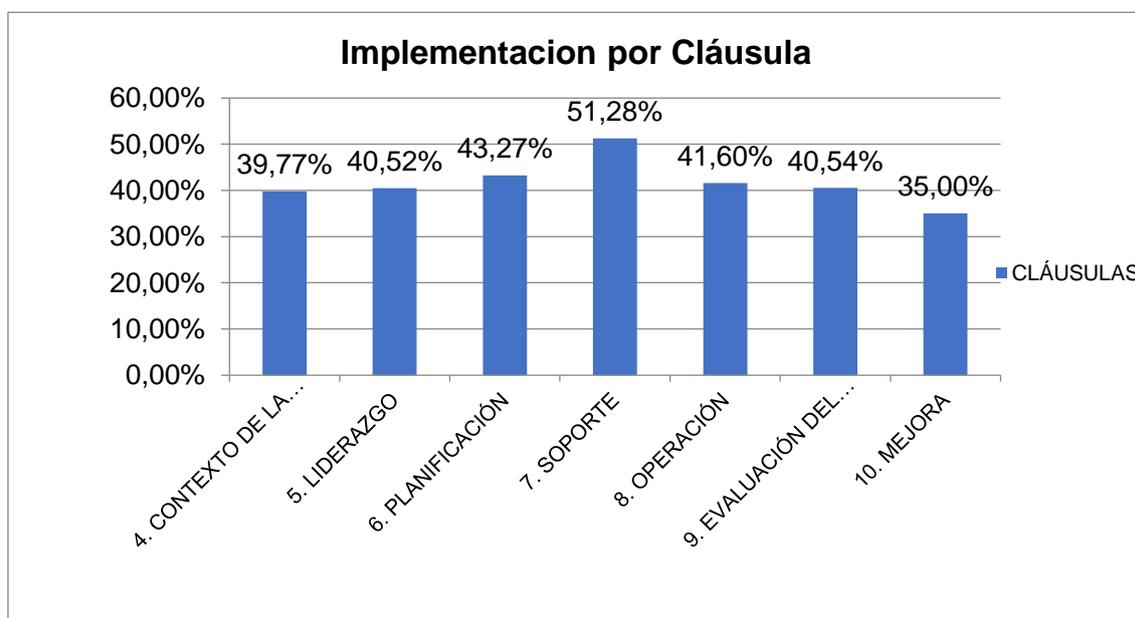
NUMERAL	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	TOTALES
10.1	0	4	0	0	0	0	4
10.2	0	6	8	0	0	0	14
10.3	0	2	0	0	0	0	2
TOTALES	0	12	8	0	0	0	20

PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN  
35,00%

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis.** Como era de esperarse para la mejora continua que es la cláusula 10 de la norma se presenta una gran debilidad en la documentación de los procesos y seguimientos que se realicen en la dirección financiera, siendo así necesario una auditoría interna quede seguimiento a cada uno de los procesos realizado para que sean encaminados a la mejora continua.

**Figura 11.** Porcentaje Implementación por cláusula – Dirección Financiera



**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Tabla 19. Porcentaje Implementación SGC – Dirección Financiera**

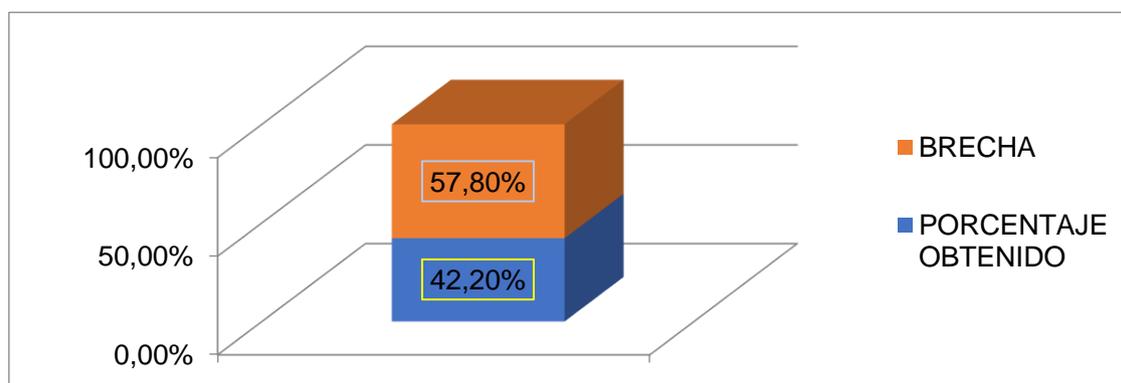
Resultados obtenidos	%
Porcentaje obtenido	42,20%
Minimo norma	100%
Brecha	57,80%

**Nota.** Elaborado por: Andrango (2022).

**Análisis.** Para los resultados que se obtienen después de realizar el diagnostico de cada una de las cláusulas de la norma y de está teniendo un porcentaje del 42.20% de grado de cumplimiento con la norma se evidencia una necesidad de un sistema de gestión que este encaminado a mejorar y controlar estos procesos que se están presentando en las direcciones

**Figura 12. % Implementación SGC – Dirección Financiera**

*Grado de implementación de la Norma – Dirección Financiera*



**Nota.** Elaborado por: Andrango (2022).

**Análisis.** Según se muestra el grafico de porcentaje implementado con el porcentaje de la brecha que existe, estos resultados son concisos y evidencian una falta de modificación en gestión que este apegada a la calidad el propósito es disminuir ese porcentaje de brecha inicial.

### 3.4. Resultados Generales

Para la identificación más personalizada de las direcciones que se está evaluando su situación inicial según los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se realizó el siguiente análisis por cada cláusula.

**Tabla 20. Porcentaje General de Implementación de la norma ISO 9001:2015**

*Porcentaje de cumplimiento General*

Cláusula	Ciclo PHVA	Cumplimiento Inicial	Acción
Contexto de la Organización	P	39,8%	Mejorar
Liderazgo	P	40,5%	Diseñar
Planificación	P	43,3%	Diseñar
Apoyo	H	51,3%	Mejorar
Operación	V	38,2%	Mejorar
Evaluación del desempeño	A	40,5%	Diseñar
Mejora	A	35,0%	Diseñar
TOTAL		40,75%	DEBIL

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

**Análisis.** Consecuente de las cláusulas mencionadas en la lista de verificación basada en la norma ISO 9001:2015, se obtiene una valoración general de 40.75%, lo que representa un valor de nudo Débil en la clasificación general del GADIP - MC.

#### 3.4.1. Plan de Mejoras (respecto a la brecha)

En primer lugar, como se visualizó en el punto anterior, el porcentaje obtenido respecto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección Administrativa y la Dirección Financiera, son menores al 50%, razón por la cual es de urgencia que se implemente un plan de mejoras para que aquel valor porcentual pueda aumentar, considerando que el valor mínimo de acuerdo a la Norma es del 100%; en

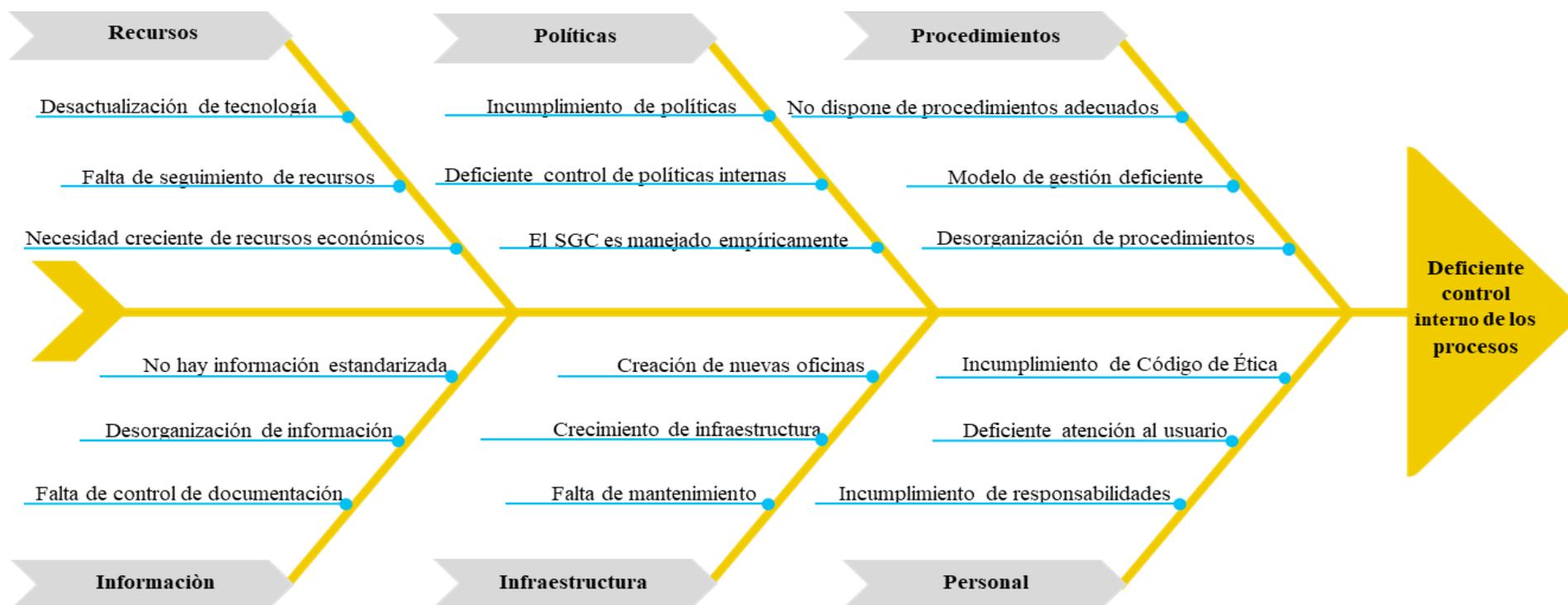
este estudio se pudo observar que, la brecha en el área administrativa fue del 59,25% y en el área financiera del 57,80%.

Respecto al plan de mejora considerando la brecha obtenida de la implementación del SGC en la entidad pública estudiada y el valor mínimo de la Norma, se decidió diseñar un modelo de gestión por calidad, en donde se detallará por cada cláusula las medidas a tomar en consideración que deben mejorarse, siendo las cláusulas: contexto de la organización, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño, y la mejora continua.

### 3.4.2. Diagrama causa efecto (Ishikawa)

Figura 13.

Diagrama de causa efecto (Ishikawa)



**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

### **3.5. Análisis diagrama Ishikawa**

El Diagrama de Ishikawa permite realizar un análisis de una forma organizada y sistemática los problemas, causas, y las causas de cada uno de los problemas o no conformidades que se presenten y teniendo como resultado en lo que está afectando a la calidad de prestación de servicios del GADIP - MC se denominará efecto.

El problema está identificado y se quiere solucionar. En este sentido el Diagrama de Ishikawa permitió determinar las causas raíz de los problemas que se suscitan en el GADIP - MC. El número de factores que influyen en un determinado efecto son numerosos y representarlos sería complejo pero el enfoque que se realizó es direccionado a los procedimientos para proponer una forma de solucionar o bajar los problemas que existen hasta el momento. Por tal motivo se presentó el modelo de gestión enfocado a procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para disminuir el índice de no conformidades en las direcciones acotadas en el alcance

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **4.1. Introducción**

El presente modelo de gestión por procesos detalla la estructura del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe para brindar una visión global del sistema de gestión de calidad enfocado a procesos que debe estar fundamentado en la Norma ISO 9001: 2015, ya que tal normativa se considera el mejor estándar para efectuar un sistema que esté enfocado en la calidad y mejora continua.

De igual forma, este manual establece los lineamientos del sistema de gestión de calidad, su soporte es la información documentada en manera de directrices, políticas, procesos, formatos, instructivos y registros, considerando la recuperación en papel y electrónica.

La finalidad es que el manual sea aplicado de forma consistente, que se cumpla los objetivos y políticas de calidad; de tal manera, este manual es diseñado para empleo interno del personal operativo y administrativo del GADIP M-C, abarca los conceptos, documentos y requerimientos que pueden ser aplicados a su sistema de gestión de la calidad que ha aplicado con el propósito de planificar, ordenar, liderar, regular, y mejorar la calidad de productos y servicios; no obstante, al momento en que la administración lo dictamine, puede ser usado para fines externos y aprobar las condiciones de autoría.

#### **4.2. Objetivo**

Diseñar un modelo de Gestión por Procesos basado en la Norma ISO 9001:2015 para el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.

### 4.3. CLÁUSULA 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

#### 4.3.1. Comprensión de la Organización y de su contexto

##### Análisis FODA

El análisis FODA es un método utilizado para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que afectan directamente a una empresa, y así explorar estrategias para solucionar problemas y a su vez aprovechar las oportunidades que puedan presentarse.

**Tabla 21. Matriz FODA**

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Posee una autonomía financiera y administrativa.</li><li>2. Presencia de una adecuada comunicación en cada departamento.</li><li>3. Cumplimiento del Plan Operativo Anual en cada departamento.</li><li>4. Supervisión del cumplimiento de las diversas normativas legales.</li><li>5. Disposición de equipos y maquinarias direccionados a la ampliación y mantenimiento vial.</li><li>6. Excelente comunicación en cada departamento.</li><li>7. Evaluación del conocimiento y rendimiento del personal.</li><li>8. Prestación de los servicios de salud y seguridad ocupacional.</li><li>9. Diseño del presupuesto de forma anual.</li><li>10. Control y supervisión del cumplimiento del presupuesto anual.</li><li>11. Eficiente gestión de recursos para brindar una mayor cantidad de obras públicas y servicios.</li><li>12. Disposición de personal capacitado y experimentado en cada departamento.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Desarrollo de equipos y programas informáticos.</li><li>2. Aplicación de las diversas leyes y normas dictaminadas por el gobierno.</li><li>3. Implementación de un sistema de gestión de calidad.</li><li>4. Aplicación de programas de capacitación de forma progresiva.</li><li>5. Fortalecimiento de la satisfacción de las personas atendidas.</li><li>6. Aplicación de servicios online hacia el usuario.</li><li>7. Convenio y alianza con otras entidades públicas y privadas.</li><li>8. Utilización de redes sociales para el envío de información importante.</li><li>9. Presencia de ingresos por parte del gobierno central.</li><li>10. La finalidad de la política pública es adquirir por medio de una planificación ordenada un desarrollo sustentable.</li><li>11. Mejoramiento de la imagen institucional por la prestación de un buen servicio y trato.</li><li>12. Mejoramiento de la prestación y difusión de servicios por medio del acceso a recientes tecnologías.</li></ol>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Inexistencia de incentivos laborales.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Escasez de los recursos proporcionados por el gobierno central.</li></ol>

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Falta de información acerca de los servicios prestados por el GADIP M-C.</li> <li>3. Inexistencia de un modelo de gestión por procesos.</li> <li>4. Falta de coordinación de recursos que aporten al financiamiento y sostenibilidad de los programas definidos en el GADIP M-C.</li> <li>5. Deficiente gestión del marketing en el GAD.</li> <li>6. Deficiencia de una planificación estratégica en el GADIP M-C.</li> <li>7. Deficiente regulación y supervisión de la administración de la entidad para implementar medidas requeridas para el correcto desempeño.</li> <li>8. Falta de comunicación entre el GADIP M-C y la población.</li> <li>9. Falta de ordenanzas y estatutos para mejorar la gestión de la directiva del GADIP M-C.</li> <li>10. Inapropiado manejo de proyectos.</li> <li>11. Disfuncionalidad en la estructura orgánica.</li> <li>12. Deficiente capacidad para generar recursos propios.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Medidas aplicadas por el gobierno central.</li> <li>3. Desinterés de la población para asociarse.</li> <li>4. Presencia de cambios en las políticas del país.</li> <li>5. Reformas en las leyes y normas.</li> <li>6. Presencia de pandemia del covid-19 a nivel mundial.</li> <li>7. Inconformidad y falta de credibilidad por parte de las personas con la institución por los servicios que adquieren.</li> <li>8. Falta de formalidad en la gestión administrativa.</li> <li>9. Alta demanda de las obras y necesidades por parte de las personas.</li> <li>10. Deficiente participación de las personas.</li> <li>11. Reducción de la economía del país y del mundo.</li> <li>12. Incremento del nivel de desempleo en el país.</li> </ol> |
|--|---|

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Tabla 22. Matriz de Evaluación de Factores Externos (EFE)**

Factores	Valor	Ponderación	Clasificación	Valor Ponderado
<b>Oportunidades</b>				
1. Desarrollo de equipos y programas informáticos.	0,02	2%	2	0,04
2. Aplicación de las diversas leyes y normas dictaminadas por el gobierno.	0,06	6%	4	0,24
3. Implementación de un sistema de gestión de calidad.	0,07	7%	4	0,28
4. Aplicación de programas de capacitación de forma progresiva.	0,06	6%	4	0,24
5. Fortalecimiento de la satisfacción de las personas atendidas.	0,04	4%	3	0,12
6. Aplicación de servicios online hacia el usuario.	0,02	2%	2	0,04
7. Convenio y alianza con otras entidades públicas y privadas.	0,03	3%	3	0,09

8. Utilización de redes sociales para el envío de información importante.	0,03	3%	3	0,09
9. Presencia de ingresos por parte del gobierno central.	0,04	4%	3	0,12
10. La finalidad de la política pública es adquirir por medio de una planificación ordenada un desarrollo sustentable.	0,04	4%	3	0,12
11. Mejoramiento de la imagen institucional por la prestación de un buen servicio y trato.	0,05	5%	3	0,15
12. Mejoramiento de la prestación y difusión de servicios por medio del acceso a recientes tecnologías.	0,03	3%	3	0,09

#### **Amenazas**

1. Escasez de los recursos proporcionados por el gobierno central.	0,04	4%	3	0,12
2. Medidas aplicadas por el gobierno central.	0,04	4%	3	0,12
3. Desinterés de la población para asociarse.	0,03	3%	2	0,06
4. Presencia de cambios en las políticas del país.	0,04	4%	3	0,12
5. Reformas en las leyes y normas.	0,05	5%	4	0,2
6. Presencia de pandemia del covid-19 a nivel mundial.	0,04	4%	3	0,12
7. Inconformidad y falta de credibilidad por parte de las personas con la institución por los servicios que adquieren.	0,05	5%	4	0,2
8. Falta de formalidad en la gestión administrativa.	0,04	4%	3	0,12
9. Alta demanda de las obras y necesidades por parte de las personas.	0,05	5%	4	0,2
10. Deficiente participación de las personas.	0,04	4%	3	0,12
11. Reducción de la economía del país y del mundo.	0,04	4%	3	0,12
12. Incremento del nivel de desempleo en el país.	0,05	5%	4	0,2

---

Total	1	100%		3,32
-------	---	------	--	------

---

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis.** Respecto a la Clasificación, cada número representa: 1=Una respuesta mala, 2= Una respuesta media, 3= Una respuesta superior a la media, y 4= Una respuesta superior.

El promedio ponderado dio un total 3,32; lo cual indica que el GADIP-MC si responde eficazmente a tales oportunidades y amenazas que se muestran en el entorno, debido a que el valor está cerca del 4,0 y es mayor al promedio que es 2,5. Indica que la entidad pública si está capitalizando las oportunidades y evitando en cierta manera las amenazas externas.

**Tabla 23. Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI)**

*Matriz de Evaluación de Factores Internos*

<b>Factores</b>	<b>Valor</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Valor Ponderado</b>
<b>Fortalezas</b>			
1. Posee una autonomía financiera y administrativa.	0,04	4	0,16
2. Presencia de una adecuada comunicación en cada departamento.	0,02	3	0,06
3. Cumplimiento del Plan Operativo Anual en cada departamento.	0,03	3	0,09
4. Supervisión del cumplimiento de las diversas normativas legales.	0,03	3	0,09
5. Disposición de equipos y maquinarias direccionados a la ampliación y mantenimiento vial.	0,02	3	0,06
6. Excelente comunicación en cada departamento.	0,04	3	0,12
7. Evaluación del conocimiento y rendimiento del personal.	0,05	4	0,2
8. Prestación de los servicios de salud y seguridad ocupacional.	0,03	3	0,09
9. Diseño del presupuesto de forma anual.	0,05	4	0,2
10. Control y supervisión del cumplimiento del presupuesto anual.	0,05	4	0,2
11. Eficiente gestión de recursos para brindar una mayor cantidad de obras públicas y servicios.	0,05	4	0,2
12. Disposición de personal capacitado y experimentado en cada departamento.	0,06	4	0,24

<b>Debilidades</b>			
1. Inexistencia de incentivos laborales.	0,04	2	0,08
2. Falta de información acerca de los servicios prestados por el GAD.	0,04	2	0,08
3. Inexistencia de un modelo de gestión por procesos.	0,06	2	0,12
4. Falta de coordinación de recursos que aporten al financiamiento y sostenibilidad de los programas definidos en el GADIP - MC.	0,05	1	0,05
5. Deficiente gestión del marketing en el GADIP - MC.	0,04	2	0,08
6. Deficiencia de una planificación estratégica en el GADIP - MC.	0,06	2	0,12
7. Deficiente regulación y supervisión de la administración de la entidad para implementar medidas requeridas para el correcto desempeño.	0,05	1	0,05
8. Falta de comunicación entre el GADIP - MC y la población.	0,03	2	0,06
9. Falta de ordenanzas y estatutos para mejorar la gestión de la directiva del GADIP - MC.	0,04	2	0,08
10. Inapropiado manejo de proyectos.	0,05	2	0,1
11. Disfuncionalidad en la estructura orgánica.	0,03	2	0,06
12. Deficiente capacidad para generar recursos propios.	0,04	2	0,08
Total	1		2,53

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Análisis** Respecto a la Clasificación, cada número representa: 1 = debilidad importante, 2 = debilidad menor, 3 = fortaleza menor y 4 = fortaleza importante.

En base a la información de la matriz EFI existe una calificación mayor de las fortalezas con un puntaje de 1,71 versus la calificación de 0,96 de las debilidades, esto indica que el análisis interno es influido por factores positivos. En este estudio la empresa obtuvo una puntuación total ponderada de 2,53 lo que indica que la posición interna de la empresa se encuentra por encima del promedio, pero hay posibilidades de mejora.

### ***Estrategias FO***

- Predisponer la ejecución de las competencias asignadas al Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.
- Efectuar capacitaciones al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe acerca de la prestación de servicios.
- Para conocer el grado de satisfacción de las personas que son atendidas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe se debe efectuar el acceso a herramientas tecnológicas.
- Aplicar mecanismos de organización de funciones por medio de un organigrama funcional que aporte a la repartición equilibrada de los recursos del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.

### **Estrategias FA**

- Efectuar el fomento de la participación ciudadana.
- Garantizar un manejo adecuado de los recursos del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe para cubrir los requerimientos de la población.
- Realizar capacitaciones al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe acerca de los progresos tecnológicos con el fin de prestar servicios de calidad.
- Aplicar indicadores de gestión para efectuar la evaluación del grado de eficacia y eficiencia de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.

### ***Estrategias DO***

- Fomentar la participación de las delegaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe para efectuar la planificación estratégica de la entidad.
- Incentivar al personal de la Dirección de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe a que se integren para que estén comprometidos con la entidad.
- Implementar un sistema de gestión de calidad que aporte al incremento de la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.
- Aplicar mejorar en la comunicación externa e interna del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.
- Aplicar programas de capacitación
- para la mejora del grado de rendimiento de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.
- Brindar un plan estratégico al Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe para la mejora de la calidad de su gestión administrativa.

### ***Estrategias DA***

- Certificar que las personas tengan una óptima atención y trato acorde al manual que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.

- Fomentar los servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe a través de campañas u otros medios publicitarios.
- Diseñar políticas de calidad en los cargos que se ejercen en el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.
- Establecer una cultura organizacional que aporte a la ejecución de procesos de manera efectiva.

#### 4.4. Análisis PESTEL

**Tabla 24.** Análisis PESTEL

Factor	Diagnóstico externo	O	A
Político	Situaciones de corrupción en los cargos políticos del país.		X
	Sistema de gobierno cambiante previo a elecciones.		X
	Aplicación de nuevos impuestos.		X
Económico	Ajuste en el presupuesto del GADIP - MC.		X
	Caída del precio que tiene el petróleo en el mundo.		X
	Crisis económica en todo el mundo.		X
Social	Incremento de la pobreza, desempleo.		X
	Calidad de vida de la población.	X	
	Educación virtual limitada.		X
Tecnológico	Comunicación externa con las personas por las redes sociales.	X	
	Sitio web de la entidad.	X	
	Herramientas tecnológicas para laborar por teletrabajo.	X	
Ecológico	Control de los desechos.	X	
Legal	Control de la administración y personal del GADIP-MC a través del COOTAD.	X	

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

De acuerdo con la tabla, se visualiza que los factores políticos tienen una influencia negativa en el desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, particularmente en las situaciones donde se presenta corrupción en los cargos públicos, en la mayoría de los casos tienen desconocimiento para cumplir eficientemente sus funciones.

Entre los factores económicos se indica el retraso que hay en desembolso del presupuesto del GADIP - MC, además de la presencia de crisis económica grave en los recientes años, y caída del precio del petróleo. Respecto a los factores sociales ha habido un aumento en la pobreza debido al incremento de desempleo, lo que genera efectos negativos en la calidad de vida de las personas, además hay limitaciones para el acceso a la educación virtual ya que no disponen de los medios y recursos requeridos para el acceso al servicio de internet.

Por otro lado, hay factores que son una oportunidad que el GADIP - MC debe aprovechar, como es el caso de los factores tecnológicos, donde el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe prestaría a sus funcionarios y al personal las herramientas y equipos requeridos para el teletrabajo, dispone de un sitio web propio de la entidad, y mejoraría su comunicación externa con las personas por medio del uso de redes sociales.

En cuanto a los factores ecológicos se toma en cuenta realizar un control eficiente de los desechos que las personas o el personal de la propia entidad generan. Por último, respecto a los factores legales, la administración y personal del GADIP - MC deberán ser regulados por medio del COOTAD.

### ***Matriz de Riesgos***

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe es consciente que cada operación que realiza posee un cierto grado de riesgo, por lo cual es evidente la relevancia de anticiparse al mismo, que podrían causar afectación al desempeño de los procedimientos en la entidad de forma efectiva, para lo que se muestra la siguiente tabla:

**Tabla 25. Matriz de Riesgos**

Proceso	Objetivo	Actividad	Causas	Efectos
Direccionamiento estratégico	Aplicar los lineamientos y estrategias para cumplir la misión, visión y objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe	Presentar en lonas la misión, visión y objetivos de la entidad. Diseñar planes estratégicos. Fomentar la misión, visión y objetivos de la entidad.	Se desconoce de los objetivos que hay que cumplir. Falta de interés laboral y deficiente comunicación entre la directiva de la entidad.	Mejora del rendimiento de la entidad fomentando la innovación en la dirección y liderazgo.
Formación de los empleados	Implementar procedimientos de capacitación en cada área del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe	Efectuar capacitaciones en base a temáticas administrativas en cada área o departamento de la entidad.	El trabajo se efectúa descoordinadamente y de manera empírica.	Los empleados podrán efectuar sus labores de forma efectiva y eficiente sin malgastar los recursos de la entidad.
Gestión financiera	Mostrar y salvaguardar informes de información contable y financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe cada trimestre de manera veraz, confiable y oportuna.	Retraso en la presentación de informes contables. Presentación de la información financiera y contable de forma inconsistente. Falta de cumplimiento sobre el pago a los proveedores.	Retraso en el procedimiento de pagos generando efectos negativos al prestigio del GADIP - MC.	Se presentará los informes contables y financieros en el tiempo estimado, los pagos se realizarán de forma oportuna, permitiendo que la satisfacción de los proveedores incremente.
Servicio al cliente	Diseñar estrategias para que la calidad del servicio al cliente sea mejorada	Establecer estrategias. Aplicar un buzón de sugerencias. Determinar indicadores de evaluación del servicio al cliente.	Falta de conformidad en el usuario. Retraso en la atención de reclamos y quejas. Pérdida de imagen y	Se cumplirá las expectativas del usuario, por medio de un servicio eficiente y de calidad.

				credibilidad del GADIP - MC.	
Gestión de talento humano	Proveer de instrumentos y herramientas a los empleados para cumplir con la misión, visión, valores, y objetivos que aporten en la garantía de la calidad del servicio.	Capacitar. Manejar manuales. Socializar los valores fundamentales del GADIP - MC.		Deficiencia al establecer la matriz de funciones. Deficiencia al seleccionar a los empleados. Limitación en el presupuesto.	Trabajadores con el deseo de trabajar, aplicando el trabajo grupal, para que se mejoren los procesos efectuados.
Administración del SGC	Aplicar la mejora continua del SGC para que el cliente se sienta satisfecho de forma garantizada.	Diseñar procedimientos administrativos. Capacitar a los trabajadores del departamento administrativo. Impulsar el trabajo grupal.		No hay indicadores para evaluar la calidad del servicio, permitiendo que se dé la impresión de malas expectativas en el usuario.	Con un modelo de gestión de calidad se puede reducir las deficiencias administrativas del GADIP - MC, de igual forma se podrá disponer de instrumentos y manuales para la adquisición de la mejora continua.

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Tabla 26.** Tratamiento de Riesgos

Proceso	Efectos	Clase de riesgo	Alternativas de manejo	Acción	Responsable
	No cuenta con algún plan estratégico	Estratégico	Disminuir	Preventiva: Impulsar una metodología para efectuar el seguimiento del plan.	Presidente
Direccionamiento estratégico	Falta de cumplimiento de metas	Estratégico	Disminuir	Preventiva: Herramienta de gestión para la evaluación de las operaciones efectuadas de manera permanente.	Presidente
	Poco diálogo entre cada nivel de la entidad	Estratégico	Impedir	Correctiva: Descentralización de los datos	Presidente

				por medio del director.	
Formación de los empleados	Falta de cumplimiento de los proyectos de capacitación	Cumplimiento	Disminuir	Preventiva: Efectuar planes de motivación e incentivos a los trabajadores que hacen las capacitaciones de forma constante.	Responsables de cada departamento
	Retraso de los informes	Operativo	Disminuir	Correctiva: Impulsar una metodología para ingresar los datos financieros.	Responsable del departamento financiero
Gestión financiera	Falta de consistencia de datos financieros	Operativo	Disminuir	Correctiva: Determinar una metodología de seguimiento de los datos financieros e impulsar la capacitación en un moderno software financiero.	Responsable del departamento financiero
	Falta de cumplimiento del pago a proveedores	Financiero	Impedir	Correctiva: Definir un cronograma fijo del pago a los proveedores.	Responsable del departamento financiero
	Falta de conformidad en el usuario	Imagen	Disminuir	Preventiva: Priorizar al usuario, hallar la metodología que demuestre más eficiencia.	Responsable del departamento
Servicio al cliente	Retraso en la atención de reclamos y quejas.	Operativo	Disminuir	Correctiva: Volver a estructurar los procedimientos de atención a los clientes.	Responsable del departamento
	Pérdida de imagen y credibilidad del GADIP M-C	Imagen	Impedir	Correctiva: Diseñar buzones de quejas y sugerencias con el propósito de realizar la evaluación del servicio que se ofrece.	Responsable del departamento

Gestión de talento humano	Deficiencia al seleccionar a los empleados.	Operativo	Disminuir	Correctiva: Definir procedimientos e indicadores para seleccionar a los trabajadores idóneos en cada puesto. Correctiva: Definir las partidas presupuestarias acorde a los gastos que el Estado efectúe.	Responsable del departamento
	Limitación en el presupuesto	Operativo	Disminuir	Dar prioridad a las obras y gastos de carácter económico del Estado. Correctiva: Definir los lineamientos para determinar los cargos para los diversos puestos laborales, acorde a lo dictaminado en la ley.	Responsable del departamento financiero
	Deficiencia al establecer la matriz de funciones.	Operativo	Disminuir		Responsable del departamento
Administración del SGC	Inexistencia de los indicadores para evaluar la calidad del servicio	Operativo	Disminuir	Correctiva: Aplicar los indicadores para evaluar el nivel de calidad del servicio brindado a los usuarios.	Presidente y comisiones

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

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

##### **Matriz de Partes Interesadas**

Luego de realizar el análisis de la comprensión de la organización y su contexto, se determina las necesidades y expectativas de las partes interesadas dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, lo cual se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 27.** *Matriz de Partes Interesadas*

<b>Partes interesadas</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Procesos</b>
Gobierno	Cumplir las normativas legales, estatutos, reglamentos, etc.	Ser una entidad eficaz y eficiente en el cumplimiento de las normativas legales, estatutos, reglamentos, etc.
Cliente	Cumplimiento de necesidades. Fiabilidad. Servicios.	Brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Cubrir de forma oportuna con todas las necesidades de la entidad pública. Planificar capacitaciones dirigidas al personal administrativo.
Empleados	Cultura organizacional. Estabilidad de trabajo. Remuneraciones dignas.	Gestionar para aplicar modernos recursos tecnológicos. Redefinir los sueldos y salarios del personal del GADIP M-C en base a su profesión, destrezas y experiencia que posee. Implementar programas para creación de microemprendimientos.
Sociedad	Empatía. Desempeño de la sociedad.	Aplicar sistemas de seguridad ciudadana. Efectuar ferias inclusivas. Implementar equipos y herramientas requeridas para las instituciones de la sociedad.

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

#### 4.4.2. *Determinación del Alcance del sistema de Gestión por Procesos*

Esta investigación tiene como alcance para la Dirección Administrativa en la jefatura de transporte y mecánica en el proceso de reparación de Vehículos y adquisición de stock de bodega

Dirección Financiera para la jefatura de tesorería en el proceso de recaudación y devoluciones

Para definir el alcance del sistema de gestión por procesos, el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe ha determinado las aplicación y limitaciones del sistema que se propuso, por lo cual se consideró lo siguiente:

- Factores externos e internos que permiten evidenciar los requerimientos de conservar óptimos grados de gestión administrativa y operativa para afrontar las oportunidades, amenazas, fortalezas, y debilidades, además de los factores políticos, sociales, económicos, ecológicos, tecnológicos y legales.
- Los requerimientos de las partes interesadas que integran las operaciones de apoyo y productividad.
- Servicios brindados, en concreto, el diseño y reparto de los servicios públicos que gestiona el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.

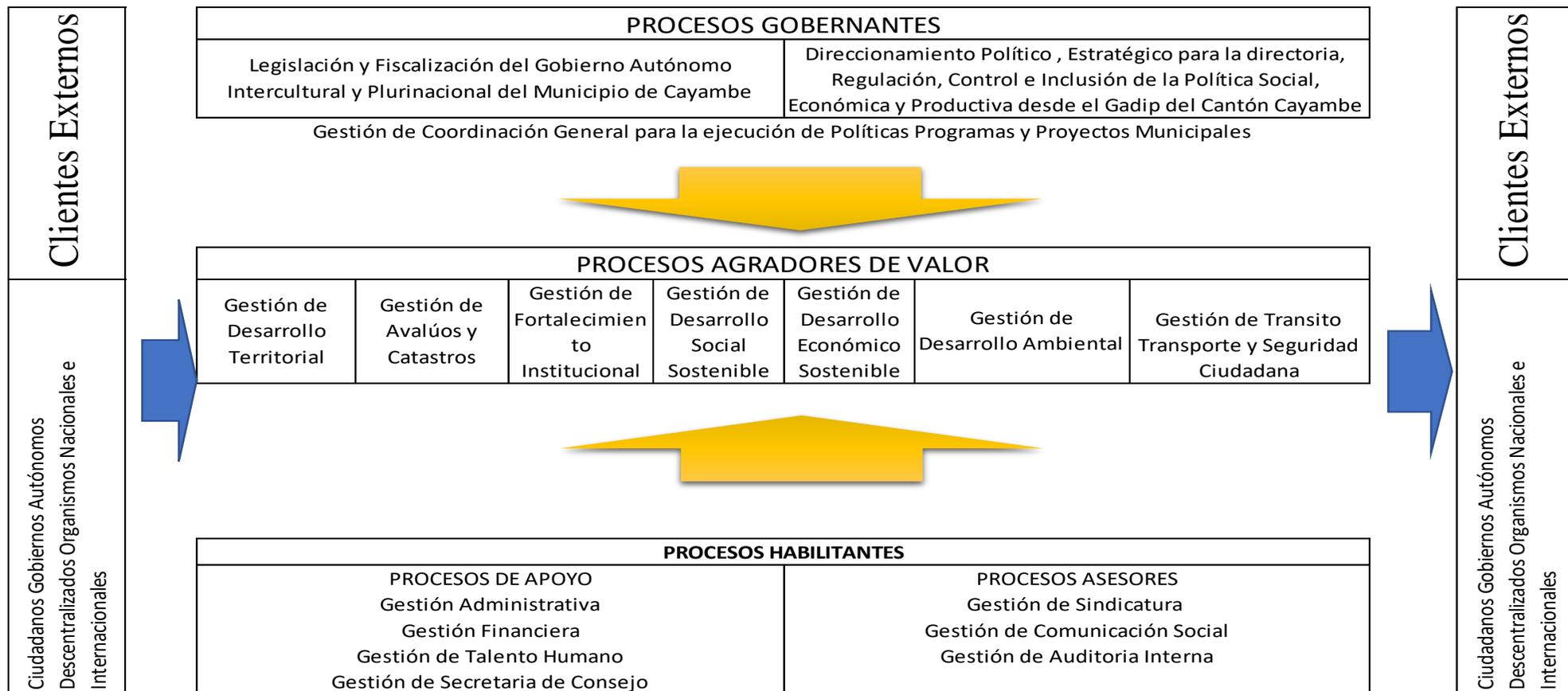
#### **4.4.3. Sistema de gestión de Calidad y sus Procesos**

#### **4.4.4. Mapa de Procesos**

El mapa de procesos que se van generando en el GADIP – MC muestran todos los procesos sin embargo el alcance está delimitado en los procesos de apoyo.

**Figura 14. Mapa de Procesos**

Mapa de procesos GADIP – MC



**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

#### **4.4.5. Inventario de Procesos y Procedimientos**

El inventario de procesos permite identificar la jerarquización de los procesos en diferentes niveles de clasificación, estos corresponden a macroprocesos, procesos y procedimientos.

En el GADIP M-C, existen 3 macroprocesos: Gestión Estratégica, Gestión Operativa y Gestión de Apoyo; procesos concernientes a: Dirección estratégica, Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión de Talento Humano, Compras, Fabricación, Logística y transporte, Ventas, Publicidad, Contabilidad y finalmente Mantenimiento. Cada proceso conlleva a una serie de pasos o procedimientos en los cuales se da la transformación de una entrada en una salida hasta culminar con la terminación y entrega del producto o servicio al cliente o usuario externo ver Manual de Procesos.

Por medio del análisis que nos brinda el mapa de procesos del GAIP – MC se puede identificar los macroprocesos los procesos y los procedimientos todos y cada uno de los registros que genera los procesos delimitados de investigación tienen su respectiva codificación.

En la tabla que se muestra a continuación se puede identificar con más claridad el inventario de procesos conforme a los documentos que se genera

**Tabla 28. Inventario de Procesos y Procedimientos**

*Inventario de procesos del GADIP – MC definidos en el alcance*

Macroproceso	COD	Proceso	COD	Documentos	COD
Gestión de apoyo	GA	Gestion Administrativa	GA.01	Reporte de Mantenimiento	GA.01.D1
				Proyecto de Mantenimiento	GA.01.D2
				Informe de Conformidad	GA.01.D3
				Check list de requerimiento	GA.01.D4
				Requerimiento de Compra	GA.01.D5
				Check list de Requisitos para aprobar el proyecto	GA.01.D6
				Pago de acuerdo al tipo de proyecto	GA.01.D7
				Orden de retiro de repuesto	GA.01.D8
				Hoja de salida de repuesto	GA.01.D9
		Gestion Financiera	GA.02	Informe de Recaudaciones	GA.02.D1
				Consolidación de cuentas	GA.02.D2
				Expediente de recaudación	GA.02.D3
				Anexos de títulos de crédito	GA.02.D4
				Respaldos de transacciones	GA.02.D5
				Resolución legal de valores	GA.02.D6
Doc. de Transferencias Bancarias	GA.02.D7				
Actas de Adjudicación e informe de pagos aprobados.	GA.02.D8				

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**4.4.6. Diagrama de valor agregado**

**Figura 15. Cadena de Valor GADIP – MC**

*Cadena de Valor GADIP - MC*



**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

#### 4.4.7. Dirección Administrativa

#### Documentos formatos y registros Dirección Administrativa

**Tabla 29. Formatos y registros de Procedimiento de Mantenimiento**

#### Formatos y registros Dirección Administrativa

	<b>Procedimiento</b>	Plan de Mantenimiento de Maquinaria		COD		GA.01
	<b>Nombre del Indicador</b>	Cumplimiento con la Planificación		Responsable de Cumplimiento de Requerimientos del Mantenimiento		Jefe de Transporte y Mecánica
Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Reporte de Mantenimiento	GA.01.D1		x	x		Jefe de Campamento
Proyecto de Mantenimiento	GA.01.D2	x		x		Jefe de Campamento
Informe de Conformidad	GA.01.D3	x		x		Jefe de Bienes y Servicios
Check list de requerimiento	GA.01.D4	x		x		Jefe de Campamento
Requerimiento de Compra	GA.01.D5		x	x	x	Jefe de Transporte y Mecánica
Check list de Requisitos para aprobar el proyecto	GA.01.D6	x		x		Director Administrativo
Pago de acuerdo al tipo de proyecto	GA.01.D7		x	x	x	Director Administrativo
Orden de retiro de repuesto	GA.01.D8	x		x		Jefe de Transporte y Mecánica
Hoja de salida de repuesto	GA.01.D9	x		x		Jefe de Bodega

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

Todos los formatos y registros que se han diseñado como esenciales o como propuestas de implementación se encuentran en la sección de anexos posicionados en el manual acorde a su función y fin.

#### 4.4.8. Dirección Financiera

#### Documentos formatos y registros Dirección Financiera

**Tabla 30. Indicadores de Procedimiento de Recaudación**

*Formatos y registros Dirección Financiera*

	Procedimiento	Recaudación		COD		GA.02
	Nombre del Indicador	Cumplimiento con la Planificación		Responsable de Cumplimiento de Requerimientos de Recaudación		Jefe de Transporte y Mecánica
Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Informe de Recaudaciones	GA.02.D1	X		X	X	Tesorero
Consolidación de cuentas	GA.02.D2	X			X	Analista Financiero
Expediente de recaudación	GA.02.D3	X			X	Analista Financiero y Tesorero
Anexos de títulos de crédito	GA.02.D4	X			X	Aseso legal y Director Financiero
Respaldos de transacciones	GA.02.D5	X			X	Tesorero
Resolución legal de valores	GA.02.D6	X			X	Asesor Legal
Doc. de Transferencias Bancarias	GA.02.D7	X			X	Tesorero
Actas de Adjudicación e informe de pagos aprobados.	GA.02.D8	X			X	Tesorero

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

Todos los formatos y registros que se han diseñado como esenciales o como propuestas de implementación se encuentran en la sección de anexos posicionados en el manual acorde a su función y fin.

#### **4.4.9. Caracterización de procesos**

La caracterización de los procesos permite la identificación de objetivos, responsables, normativas legales, leyes, entradas y salidas de cada proceso, esta información está establecida en la ficha de caracterización de procesos, la cual se encuentra en los anexos.

#### **4.5. CLÁUSULA 5. LIDERAZGO**

##### **4.5.1. Liderazgo y Compromiso**

La persona que se encarga del liderazgo y compromiso del sistema de gestión de la calidad es la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe que integra al alcalde y los jefes departamentales, que son quienes dirigen de forma comprometida con el SGC, por lo cual el compromiso que poseen es:

- Tomar la obligación y responsabilidad de la rendición de cuentas sobre la eficacia del SGC ante el directorio del municipio.
- Determinar los objetivos y políticas de calidad que tengan coherencia con el plan laboral definido para el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, y mostrar la certeza de que sean comprendidos y comunicados por todos los empleados.
- Asumir la responsabilidad acerca de la eficacia del SGC para afirmar la inclusión de sus requerimientos en los procedimientos, tal como se presenta en las reuniones de revisión que efectúa la dirección, y realizar el mantenimiento como integrante en el directorio del municipio al jefe del departamento de planeación y control de gestión, que es la persona que posee a su cargo al sistema de gestión.

- Avisar de forma regular la relevancia de una gestión de calidad que sea eficaz acorde a los requerimientos de su sistema, por medio de un enfoque a procesos, una idea fundamentada en los riesgos y mejora continua en las operaciones que efectúa el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.
- Liderar a los empleados en los diversos niveles de acuerdo con su pertinencia.
- Brindar de manera permanente los recursos y medios requeridos para la ejecución de los procesos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe muestra su liderazgo y compromiso con los usuarios fundamentándose en los siguientes aspectos:

- Se definen, entienden y cumplen de forma regular las propuestas de valor determinadas por los departamentos al grupo de interés y sus requerimientos, integrando la de los usuarios, vinculadas con el SGC.
- Se definen y toman en cuenta los riesgos por medio de la matriz de riesgos por procesos, y las oportunidades que se establecen por medio de la matriz FODA, que generan una afectación en la satisfacción de las personas.
- Se conserva el enfoque en el incremento de la satisfacción del usuario por medio de las mediciones progresivas a los ciudadanos del cantón Cayambe

#### **4.5.2. Política de calidad**

El alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe ha definido, aplicado y conserva una política de calidad que:

- Es adecuada a la finalidad y entorno del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, y está detallada en el sistema integrado de planificación de la entidad.
- Brinda un marco de referencia para la definición de objetivos de calidad.
- Integra el compromiso para el cumplimiento de los requerimientos que deben aplicarse.
- Integra el compromiso de la mejora continua del SGC.

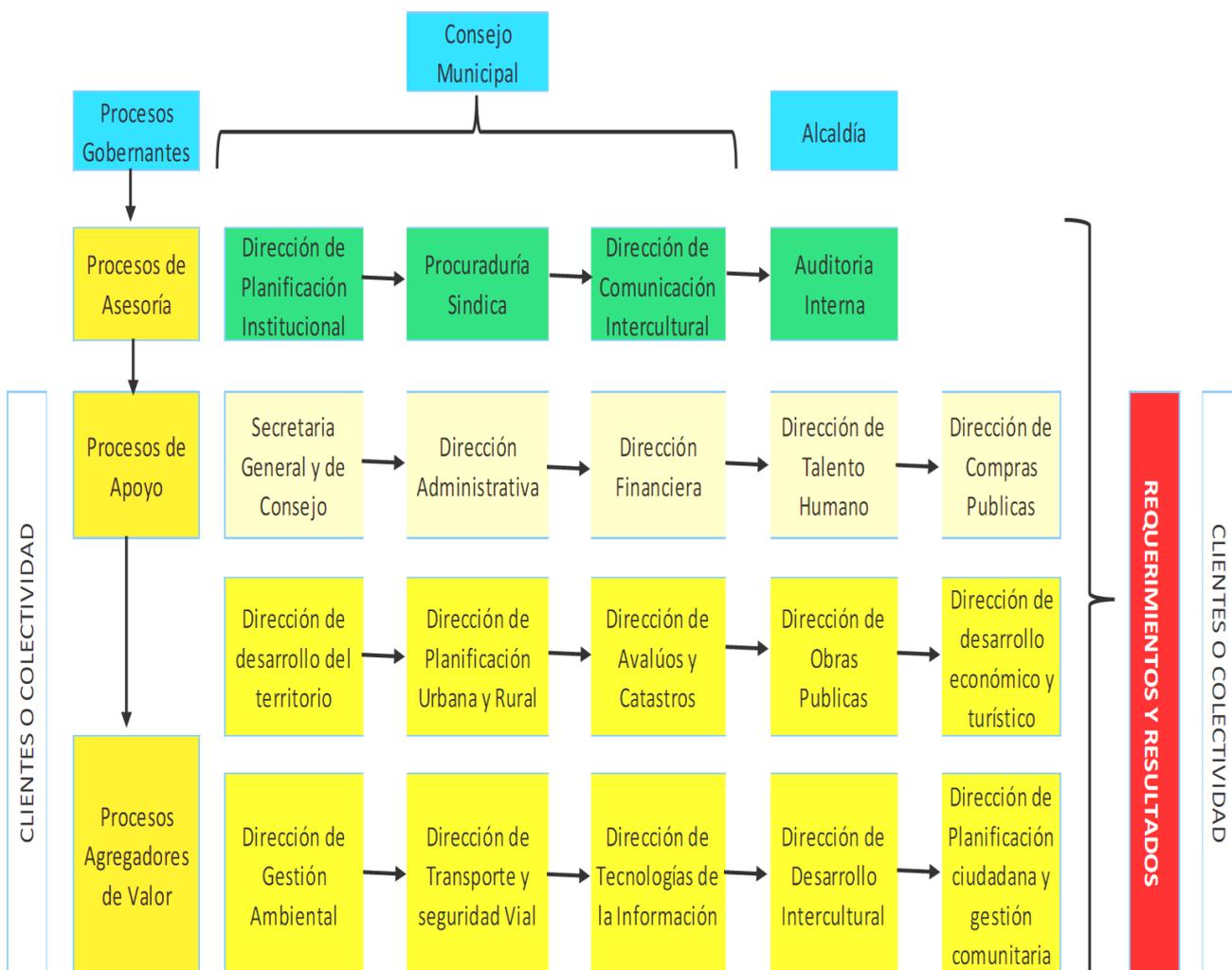
La política de calidad se caracteriza debido a que:

- Se documenta en el manual de calidad y en sistema integrado de planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.
- Se avisa, comprende e implementa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.
- Se dispone para aquellos segmentos de atención de forma pertinente, en el sitio web de la entidad.

#### 4.6. Estructura Organizacional GADIP M-C

Figura 16. Organigrama Organizacional GADIP – MC

Organigrama Organizacional GADIP - MC



**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

##### 4.6.1. Roles, responsabilidades y Autoridades en la Organización

El alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe indica que el personal que se encarga de los procesos u operaciones es asignado, avisado y comprendido por medio del manual organizacional de la entidad. De esa forma, la alcaldía designa la autoridad y responsabilidad a:

- El departamento de planificación para afirmar que el SGC esté acorde a los requerimientos de la norma internacional.
- Cada director que se responsabiliza de los procesos para tener la certeza que los mismos generen y brinden las salidas que se previeron.
- El departamento de planificación avisa acerca del rendimiento sobre la gestión de la calidad a la entidad en su totalidad, particularmente al alcalde, y se evalúan las oportunidades de mejora.
- Cada director que se responsabiliza de los procesos afirmará que se fomente en enfoque de atención al usuario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.
- El departamento de planificación para tener la seguridad de que la integridad del SGC se conserve acorde a lo que se planificó y aplicar cambios en el caso de ser requerido.
- En este trabajo de investigación, se enfocó en la dirección administrativa y financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.

Respecto a las autoridades de la entidad se menciona lo siguiente:

### ***Concejo Municipal***

**Misión:** Ejercer la facultad normativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe a través de la aprobación de ordenanzas, acuerdos y resoluciones; y, fiscalizar las acciones del ejecutivo en el marco de la Constitución y las leyes para evidenciar la gestión, administración y buen servicio

que brinda la municipalidad encaminados al fomento del buen vivir de la población cantonal.

**Responsable:** concejales/as

**Atribuciones y Responsabilidades:**

Son atribuciones y responsabilidades del Concejo Municipal y de los concejales, las determinadas en los artículos 57, 58 y demás pertinentes del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD; además las que se establecieron en otras leyes conexas generales y/o específicas, ordenanzas o resoluciones, acuerdos y reglamentos municipales.

**Alcaldía**

**Misión:** Dirigir, organizar, controlar y evaluar la gestión de la institución en todos los ámbitos de acción y ejercer su representación legal; evidenciando transparencia y probidad en los planes, programas y proyectos municipales, orientados a que el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe ofrezca servicios de calidad a los habitantes del cantón.

**Responsable:** Alcalde/sa.

Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Ejercer la representación legal del gobierno autónomo descentralizado municipal; y la representación judicial juntamente con el procurador síndico.
- b) Ejercer de manera exclusiva la facultad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado municipal.
- c) Convocar y presidir con voz y voto dirimente las sesiones del concejo municipal, para lo cual deberá proponer el orden del día de manera previa.

- d) Presentar proyectos de ordenanzas al concejo municipal en el ámbito de competencias del gobierno autónomo descentralizado municipal.
- e) Presentar con facultad privativa, proyectos de ordenanzas tributarias que creen, modifiquen, exoneren o supriman tributos, en el ámbito de las competencias correspondientes a su nivel de gobierno.
- f) Gobernar la elaboración del plan cantonal de progreso y el de ordenamiento territorial, en correspondencia con el plan nacional de desarrollo y los planes de los gobiernos autónomos descentralizados, en el marco de la plurinacionalidad, interculturalidad y respecto a la variedad, con la colaboración ciudadana y de otros actores del sector público y la sociedad; para lo cual registrará las sesiones del consejo cantonal de organización y promoverá la constitución de las instancias de participación ciudadana establecidas en la Constitución y la ley.
- g) Elaborar el plan activo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional conforme al plan cantonal de perfeccionamiento y de ordenamiento territorial, estar a la mira los procedimientos participativos notables. La proforma del presupuesto institucional deberá someterla a consideración del concejo municipal para su aprobación.
- h) Decidir el modelo de gestión administrativa mediante el cual deben hacer el plan cantonal de desarrollo y el de ordenamiento territorial, los planes de desarrollo y las correspondientes obras públicas.
- i) Resolver administrativamente todos los asuntos correspondientes a su cargo, expedir previo conocimiento del concejo, la estructura orgánico-funcional del gobierno autónomo descentralizado municipal; nombrar y remover a los funcionarios de dirección, procurador síndico y demás servidores públicos de

- libre nombramiento y remoción del gobierno autónomo descentralizado municipal.
- j) Distribuir los asuntos que deban pasar a las comisiones del gobierno autónomo descentralizado municipal y señalar el plazo en que deben ser presentados los informes correspondientes.
  - k) Sugerir la conformación de comisiones ocasionales que se requieran para el funcionamiento del gobierno municipal.
  - l) Designar a sus representantes institucionales en entidades, empresas u organismos colegiados donde tenga participación del gobierno municipal; así como delegar atribuciones y deberes al vicealcalde o vicealcaldesa, concejales, concejales y funcionarios, dentro del ámbito de sus competencias.
  - m) Presidir de manera directa o a través de su delegado o delegada el Concejo Cantonal para la protección de derechos en su respectiva jurisdicción.
  - n) Suscribir contratos, convenios e instrumentos que comprometan al gobierno autónomo descentralizado municipal, de acuerdo con la ley. Los convenios de crédito o aquellos que comprometan el patrimonio institucional requerirán autorización del concejo, en los montos y casos previstos en las ordenanzas cantonales que se dicten en la materia.
  - o) La aprobación, bajo su responsabilidad civil, penal y administrativa, de los trasposos de partidas presupuestarias, suplementos y reducciones de crédito, en casos especiales originados en asignaciones extraordinarias o para financiar casos de emergencia legalmente declarada, manteniendo la necesaria relación entre los programas y subprogramas, para que dichos trasposos no afecten la ejecución de obras públicas ni la prestación de servicios públicos. El alcalde o la

alcaldesa deberá informar al concejo municipal sobre dichos trasposos y las razones de estos.

- p) Dictar, en caso de emergencia grave, bajo su responsabilidad, medidas de carácter urgente y transitorio y dar cuenta de ellas al concejo, cuando se reúna, si a éste hubiere correspondido adoptarlas, para su ratificación.
- q) Coordinar con la policía nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, la formulación y ejecución de políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana.
- r) Conceder permisos para juegos, diversiones y espectáculos públicos, en las parroquias urbanas de su circunscripción, de acuerdo con las prescripciones de las leyes y ordenanzas sobre la materia. Cuando los espectáculos públicos tengan lugar en las parroquias rurales, se coordinará con el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural respectivo.
- s) Organización y empleo de la policía municipal en los ámbitos de su competencia dentro del marco de la Constitución y la ley.
- t) Integrar y presidir la comisión de mesa.
- u) Suscribir las actas de las sesiones del concejo y de la comisión de mesa.
- v) Coordinar la acción municipal con las demás entidades públicas y privadas.
- w) Dirigir y supervisar las actividades de la municipalidad, coordinando y controlando el funcionamiento de los distintos departamentos.
- x) Resolver los reclamos administrativos que le corresponden.

- y) Presentar al concejo y a la ciudadanía en general, un informe anual escrito, para su evaluación a través del sistema de rendición de cuentas y control social, acerca de la gestión administrativa realizada, destacando el estado de los servicios y de las demás obras públicas realizadas en el año anterior, los procedimientos empleados en su ejecución, los costos unitarios y totales y la forma cómo se hubieren cumplido los planes y programas aprobados por el concejo.
- z) Solicitar la colaboración de la policía nacional para el cumplimiento de sus funciones.
- aa) Delegar por escrito sus atribuciones y deberes, al vicealcalde y a los funcionarios del gobierno municipal, dentro de la esfera de la competencia que a los mismos corresponde, siempre que las delegaciones que conceda no afecten a la prestación de los servicios públicos y a la correcta administración de los bienes e intereses municipales. Quienes reciban las delegaciones, serán personal y solidariamente responsables de sus actos y decisiones en el cumplimiento de estas.
- bb) Las demás que prevea la ley de la materia.

### ***Gestión Interna Escuela de Educación Básica “Municipal Cayambe”***

**Misión:** Brindar acceso a la educación y formación de niños y jóvenes a través de modelos pedagógicos actualizados, fomentando la interculturalidad y la plurinacionalidad; a fin de fortalecer el desarrollo integral de los estudiantes.

**Responsable:** Director/a de la Escuela de Educación Básica “Municipal Cayambe”.

### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Programar, dirigir y controlar las actividades educativas y administrativas en la Escuela de Educación Básica “Municipal Cayambe”.
- b) Elaborar el plan estratégico institucional de la escuela.
- c) Determinar las líneas de acción, orientaciones pedagógicas y políticas institucionales en coordinación con el consejo ejecutivo y más organismos técnicos de la institución.
- d) Coordinar el seguimiento, monitoreo y evaluación de convenios de cooperación institucional con el Ministerio de Educación y aliados estratégicos.
- e) Gestionar la asignación de recursos para el cumplimiento de la planificación de la educación municipal.
- f) Diseñar estrategias para llevar a cabo la supervisión del desempeño docente.
- g) Planificar y organizar la supervisión de la actividad del docente en aula.
- h) Supervisar la utilización de los instrumentos de evaluación diseñados por el Ministerio de Educación para el desarrollo eficaz del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- i) Ejecutar estrategias con el fin de mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje según los lineamientos emanados por el Ministerio de Educación.
- j) Asegurar la existencia, utilización y cuidado de los recursos didácticos necesarios para apoyar los procesos educativos y formativos de los estudiantes.
- k) Velar por el fiel cumplimiento de cronogramas y metas definidas para el normal desarrollo de las actividades educativas.

- l) Hacer cumplir la normativa del Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Educación y GADIP-MC para el adecuado expendio de alimentos en el bar a través de la comisión respectiva.
- m) Fomentar la participación en los proyectos emitidos por el MINEDUC.
- n) Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad educativa de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Educación y aplicar el acuerdo 434-12.
- o) Garantizar la conformación de los organismos educativos de acuerdo con la LOEI.
- p) Promover la interculturalidad inclusiva en un ambiente de calidad y calidez.
- q) Elaborar y ejecutar el POA de la escuela.
- r) Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asigne la máxima autoridad del GADIP-MC, conforme lo establecido en el COOTAD y la normativa vigente.

**Productos y Servicios:**

- Plan Estratégico Institucional.
- Plan Curricular Anual.
- Programa de rendimiento académico.
- Modelo de evaluación institucional.
- Informe de seguimiento de los educandos.
- Informe de actividades extraescolares.
- Código de Convivencia autorizado.

- Matrículas de estudiantes ingresadas.
- Plan de reducción de riesgos autorizado.
- Distributivo de trabajo actualizado.
- Horarios de docentes estructurados.
- Pases de año legalizados.
- Estudiantes ingresados en los sistemas del MINEDUC.
- Actas de Consejo Ejecutivo.
- Planificaciones macro y micro curriculares revisadas y aplicadas.
- Evaluaciones estudiantes aplicadas.
- Actas de Juntas de curso.
- Informes de aprendizaje.
- Informes de recuperación pedagógica.
- Informes de adaptaciones curriculares.
- Informes de alimentación escolar.
- Sanciones disciplinarias aplicadas.
- Informes de reuniones con padres de familia.
- Informes de estudiantes que aprueban el año lectivo.
- Informes de seguimientos a estudiantes con NNE.

## **Vice alcaldía**

**Misión:** Reemplazar o subrogar al alcalde o alcaldesa en caso de ausencia y en los casos expresamente previstos en la ley.

**Responsable:** Vicealcalde/sa.

### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- Subrogar al alcalde o alcaldesa, en caso de ausencia temporal mayor a tres días y durante el tiempo que dure la misma. En caso de ausencia definitiva, el o la vicealcaldesa asumirá hasta terminar el periodo. La autoridad reemplazante recibirá la remuneración correspondiente a la primera autoridad del ejecutivo.
- Cumplir las funciones y responsabilidades delegadas por el alcalde o alcaldesa.
- Todas las correspondientes a su condición de concejal o concejala.
- Los vicealcaldes o vicealcaldesas no podrán pronunciarse en su calidad de concejales o concejalas sobre la legalidad de los actos o contratos que hayan ejecutado durante sus funciones como ejecutivos. Las resoluciones que el concejo adopte contraviniendo esta disposición, serán nulas.
- Las demás que prevean la ley y las ordenanzas cantonales.

## **4.7. CLÁUSULA 6. PLANIFICACIÓN**

### **4.7.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

Los riesgos de gestión que pueden generar alguna afectación sobre el SGC y otras operaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe son definidos, evaluados, analizados y regulados acorde al proceso del departamento de gestión de riesgos.

Por otra parte, las oportunidades son definidas y controladas al instante en que se efectúa la planificación estratégica, acorde a lo que se describe en el punto respecto a la comprensión de la organización y su contexto, del presente modelo, y por medio de los mecanismos que se establecen en el proceso de identificación de oportunidades mejora.

La aplicación de tales procesos aporta que se afirme que el SGC logre los resultados que se definieron previamente, disminuir o prevenir las consecuencias que no se desean, y alcanzar la mejora continua.

#### **4.7.2. Plan de Acción para abordar riesgos y oportunidades**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe ha efectuado la planificación de:

- Los planes de acción para afrontar los riesgos que se hayan previsto en la matriz de riesgos por procesos, en donde aquel plan se beneficia de las oportunidades de todos los procesos definidos en el plan estratégico de departamentos, que abarca el plan de operaciones para dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas a través del análisis del FODA de la entidad.
- **La forma de:**
  - ✓ Formar y aplicar las actividades del plan estratégico de departamentos en aquellos procesos del SGC por medio de su integración en el plan operativo de cada año que se define en los departamentos de la entidad.
  - ✓ Efectuar la evaluación de la eficacia de tales actividades, por medio de los indicadores de gestión de los procesos.

Al determinar los requerimientos de incluir y aplicar actividades que se articulen para reducir los riesgos o incrementar los efectos que se desean sobre las oportunidades en los procesos de la entidad.

#### **4.7.3. *Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos***

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe define los objetivos de calidad que tienen coherencia con su planificación estratégica, el SGC, política del sistema integrado de gestión y acorde a la Norma ISO 9001: 2015.

Tales objetivos de calidad deben cumplir con las siguientes características:

- Tener coherencia con la política de calidad definida, y con el sistema integrado de la planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.
- Ser medible por medio de los indicadores tanto departamentales e institucionales.
- Considerar los requerimientos que son deseados.
- Mostrar pertinencia para que los productos y servicios sean conformes y para el incremento de los usuarios que sean satisfechos del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.
- Ser objeto de seguimiento por medio de los indicadores de calidad que el comité establece.
- Informar a cada parte interesada acorde al plan de comunicación del sistema de gestión de la calidad.
- Reformar los objetivos en base a los requisitos definidos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe conserva como información que está documentada a los objetivos de la calidad del sistema integrado de planificación del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe y en el plan estratégico de los departamentos; tales documentos se integrarán en un archivo del departamento de planificación estratégica y proyectos.

Al efectuar la planificación de la manera de alcanzar los objetivos de calidad el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe señala:

- Lo que se realizará por medio del plan operativo de cada año.
- Los medios y recursos que se necesitan, que deben incluir en el plan operativo de cada año.
- Las personas responsables deben ser definidas en la matriz de objetivos, indicadores y metas por los departamentos.
- El tiempo establecido para culminar, que debe estar incluido en el cronograma de los proyectos del plan de operaciones de forma anual.
- La forma de efectuar la evaluación de los resultados adquiridos, por medio del comité de calidad.

#### **4.7.4. Planificación de los cambios**

Al necesitar efectuar los cambios que generen alguna afectación sobre el SGC del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, el directorio administrativo juntamente con la participación del director de planificación, deben tomar en cuenta:

- La finalidad de tales cambios y sus probables efectos.
- La integridad del SGC.
- La disposición de recursos o medios.
- La asignación de las autoridades y sus responsabilidades.

### **Formato Planificación de Cambios**

La planificación de los cambios se presenta después de cada auditoría interna. Por lo tanto, después de las tabulaciones de resultados de cada auditoría que se realice tendrán la obligación de proponer plan de mejoras para combatir los problemas evidenciados en las auditorías internas.

**Tabla 31. Formato de Solicitud de cambios**

*Solicitud de Cambios*

	<b>SOLICITUD DE CAMBIOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</b>		<b>Planificación de los Cambios</b>	
			<b>GA.03.D1</b>	
			<b>Página 1</b>	
<b>Información del Proceso</b>				
Nombre del proceso		Identificador del proceso		
Líder del proceso:				
<b>Sección 1. Solicitud del cambio</b>				
Nombre del solicitante	Fecha de solicitud		Numero de solicitud	
Puesto del Solicitante	Elemento que quiere ser cambiado			
<b>Sección 2. Caso del Cambio</b>				
<b>CAMBIO PROPUESTO</b>	Descripción detallada del cambio propuesto			
<b>POR QUÉ SE REQUIERE UN CAMBIO</b>	Descripción detallada de las razones que requieren el cambio y cómo el cambio se corresponde con la misión de la organización			
<b>RESULTADO PREVISTO</b>	Descripción detallada de los logros y beneficios resultantes			
<b>PLAZOS ESTIMADOS</b>	Marco de tiempo anticipado para la preparación, planificación, consulta, implementación y evaluación			
<b>FACTORES ADICIONALES</b>	Considere cualquier otro factor crucial para la implementación exitosa del cambio propuesto, como la necesidad de conciencia sobre el cambio, el clima del entorno laboral, los cambios anteriores, etc.			
<b>COSTOS ESTIMADOS</b>	Tabla completa a continuación			
<b>IMPACTO DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	Identificar a las partes interesadas y los beneficios potenciales y los efectos adversos para cada uno			
	<b>BENEFICIOS POTENCIALES</b>	<b>POSIBLES EFECTOS ADVERSOS</b>		

Sección 3. Evaluación del Cambio		
PARTE INTERESADA 1		
PARTES INTERESADAS 2		
PARTES INTERESADAS 3		
IMPACTO EN EL PERSONAL Y LAS OPERACIONES	Identificar las áreas que probablemente se verán afectadas por el cambio, y los beneficios potenciales y los efectos adversos para cada una de ellas.	
	BENEFICIOS POTENCIALES	POSIBLES EFECTOS ADVERSOS
Sección 4. Resolución del Cambio		
PROCESO		
TECNOLOGÍA		
ESTRUCTURA		
OTRO		
Sección 5. Seguimiento del Cambio y Aprobación		
ELABORADO POR		FIRMA
REVISADO POR		FIRMA
APROBADO POR		FIRMA
COMENTARIOS ADICIONALES		

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

#### 4.8. CLÁUSULA 7. APOYO

##### 4.8.1. Recursos

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe define y brinda los recursos que son necesarios para la determinación, aplicación, conservación y mejora continua del SGC por medio del plan operativo anual y presupuesto anual, por lo cual se toma en cuenta las destrezas y limitaciones de los

recursos internos que existen y son establecidos en el presupuesto anual, y los productos o servicios brindados por medio de los proveedores externos.

Respecto a los recursos humanos que se estudian en la presente investigación se encuentran:

**Dirección Administrativa:** jefatura de transporte y mecánica en el proceso de reparación de maquinaria y para la jefatura de bienes y servicios en el proceso de adquisición de stock de bodega.

**Dirección Financiera:** jefatura de tesorería en el proceso de recaudación y la jefatura de Rentas en el proceso de reclamos tributarias.

### ***Personas***

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe define los cargos requeridos para la aplicación eficaz de sus SHC, además de la operación y regulación de sus procesos que se detallan en el manual de puestos del El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.

#### ***4.8.2. Dirección Administrativa***

**Misión:** Planificar y gestionar la provisión de bienes y servicios, así como la administración del parque automotor, coordinando las actividades relacionadas con limpieza, guardianía, adecuación y mantenimiento de los bienes institucionales con el fin de apoyar al cumplimiento de planes, programas y proyectos del GADIPMC.

**Responsable:** Director/a Administrativo.

Atribuciones y Responsabilidades:

- Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de los procesos de adquisición de bienes y servicios.
- Organizar dirigir y controlar la prestación de servicios de conserjería, guardianía, transportes, mantenimiento de edificios, mantenimiento de equipos, maquinarias, vehículos y otros bienes de la Municipalidad.
- Proponer políticas institucionales que orienten las actividades administrativas.
- Dirigir, controlar y coordinar el uso y mantenimiento de los vehículos de la institución.
- Dotar de los bienes inmuebles, bienes muebles, equipos de oficina y servicios básicos.
- Planificar, coordinar y supervisar la dotación de movilización y transporte a la institución.
- Supervisar, regular y controlar el parque automotor municipal.
- Administrar el uso de los bienes muebles, equipos y suministros.
- Administrar y coordinar el uso de instalaciones físicas municipales.
- Actuar en la Junta de Remates de conformidad con la normativa legal vigente.
- Supervisar, controlar y regular el almacenamiento, custodia y distribución de bienes, equipos, materiales e insumos y suministros de la institución.
- Disponer la actualización del inventario de bienes muebles e inmuebles municipales y autorizar la baja de conformidad a la normativa legal vigente.
- Coordinar y aprobar los procesos de adquisiciones por ínfima cuantía.

- Planificar, coordinar y ejecutar el programa de mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor institucional.
- Planificar, coordinar y supervisar los cuadros de trabajo de los conductores.
- Llevar el registro institucional de cada vehículo.
- Controlar y generar la provisión de combustible al parque automotor institucional.
- Gestionar salvoconductos para la movilización y trabajo de los vehículos y maquinaria de la municipalidad.
- Coordinar los servicios de transporte terrestre y pasajes aéreos nacionales e internacionales.
- Gestionar los pagos de servicios básicos.
- Realizar el mantenimiento, adecuaciones y readecuaciones de activos institucionales.
- Contratar y coordinar la ejecución de las pólizas de seguros de conformidad a lo establecido en la normativa vigente.
- Coordinar y supervisar la entrega recepción de bienes y servicios contratados de acuerdo con los términos de contratación realizada.
- Elaborar y ejecutar el POA de la dirección.
- Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidades en el ámbito de su competencia que le asigne la máxima autoridad del GADIPMC, conforme lo establecido en el COOTAD y la normativa vigente.

### **Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Transporte y Mantenimiento.
- Gestión Interna de Bienes y Servicios.

### **Productos y Servicios:**

- Plan Operativo Anual.
- Informes de gestión para rendición de cuentas.

### **Gestión Interna de Transporte y Mantenimiento**

- Plan de mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor.
- Informe del control del recorrido de los vehículos.
- Informe del consumo de combustible.
- Reglamento interno de utilización de vehículo municipales.
- Informe de movilización vehicular.
- Informes de siniestros para el pago de deducibles a la aseguradora.
- Requisición de repuestos y materiales.
- Informes del estado de los equipos y maquinarias de mecánica.
- Inventarios de materiales, equipos y herramientas.
- Inventario del parque automotor.
- Informe técnico sobre el estado del parque automotor.

- Informe técnico del estado de vehículos y maquinaria, en caso de accidentes y percances.
- Registro de reparaciones y estado mecánico del parque automotor institucional.
- Proceso de matriculación de vehículos municipales.
- Informes para órdenes de trabajo en el parque automotor.
- Registro de conductores responsables de cada vehículo.
- Actas de entrega recepción de buen uso de los vehículos con el conductor.
- Instructivo de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos institucionales.
- Informe de remates de parque automotor.
- Expedientes de procesos de adquisiciones.

### **Gestión Interna de Bienes y Servicios**

- Inventario de bienes muebles e inmuebles, suministros y materiales.
- Informe de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.
- Informe de ingreso y egreso de bienes muebles e inmuebles, suministros y materiales.
- Informe de bienes donados.
- Informe de bienes perdidos y/o extraviados.
- Pago de servicios básicos.
- Reglamento interno para el manejo y custodia de bienes y servicios.

- Registro y estadísticas de uso y consumo de materiales.
- Informes de administración y control de pólizas y seguros de bienes y vehículos.
- Registro de reservación de auditorios y espacios públicos en áreas regeneradas.
- Informe de inspección y/o comprobación de buen estado y funcionamiento de instalaciones, mobiliario y equipos.
- Plan de constataciones físicas e inventarios.
- Registro de la prestación de auditorios y demás dependencias municipales
- Informe de bienes obsoletos para procesos de baja.
- Plan de distribución de trabajo del personal de limpieza, servicios generales y guardería.
- Expedientes de procesos de adquisiciones.
- Registro y control de traspasos de bienes de larga duración y sujetos a control.
- Informe de control de bienes recibidos y entregados a comodato.

#### **4.8.3. Dirección Financiera**

**Misión:** Administrar, gestionar, suministrar y controlar los recursos financieros en cumplimiento de la normativa vigente, a través de procesos integrados; a fin de optimizar la calidad del gasto y proporcionar información financiera oportuna que facilite la toma de decisiones de las autoridades y garantice una gestión de excelencia.

**Responsable:** Director/a Financiero/a.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, reglamentarias y demás regulaciones establecidas para la gestión financiera.
- Coordinar y elaborar la proforma presupuestaria al ejecutivo y legislativo.
- Controlar y tramitar traspasos, y reformar el presupuesto institucional.
- Validar y presentar estados financieros mensuales y anuales.
- Coordinar la determinación, liquidación y recaudación de impuestos, tasas, contribuciones de mejoras y otros.
- Supervisar la recuperación de cartera vencida.
- Presentar propuestas de normas, reglamentos, metodologías y procedimientos para fortalecer la gestión operativa de la dirección.
- Autorizar la suscripción de convenios de pago.
- Supervisar la emisión y recaudación de cobros de arrendamiento de bienes inmuebles municipales.
- Disponer arqueos de caja sorpresivos.
- Supervisar con la Comisaría Municipal, la aplicación al incumplimiento de los instrumentos legales vigentes, para que la comisaría proceda conforme a la ley.
- Dirigir los mecanismos, instrumentos y procedimientos específicos para determinar el control interno de la dirección.
- Supervisar el seguimiento, evaluación y liquidación del presupuesto institucional, de conformidad con las disposiciones legales pertinentes.
- Verificar la documentación de respaldo a las transacciones financieras.

- Dirigir y coordinar las conciliaciones de los saldos de cuentas contables.
- Supervisar y gestionar las declaraciones mensuales de IVA y Retenciones en la Fuente del Impuesto a la Renta.
- Gestionar y controlar la recuperación de valores por concepto de devolución de IVA, por parte del SRI.
- Ejecutar oportunamente los procesos de pago de las obligaciones económicas de la institución y sus transferencias.
- Disponer y conformar la comisión de la constatación de existencias, activos de larga duración y bienes sujetos a control.
- Gestionar proyectos y/o reformar de ordenanzas tributarias en coordinación con Procuraduría Síndica.
- Controlar el flujo de caja y programación de obligaciones internas y externas.
- Elaborar y ejecutar el POA de la dirección.
- Ejercer las demás atribuciones, delegaciones y responsabilidad en el ámbito de su competencia que le asigne la Máxima Autoridad del GADIP-MC, conforme lo establecido en el COOTAD y la normativa vigente.

**Gestiones Internas:**

- Gestión Interna de Presupuesto.
- Gestión Interna de Tesorería.
- Gestión Interna de Contabilidad.
- Gestión Interna de Rentas.

### **Productos y Servicios:**

- Plan Operativo Anual.
- Informes de gestión para rendición de cuentas.

### **Gestión Interna de Presupuesto**

- Proforma presupuestaria anual.
- Registro presupuesto inicial.
- Informe de estimados de ingresos.
- Informe del cupo de gasto.
- Programaciones y reprogramaciones presupuestarias.
- Informes de reformas presupuestarias.
- Certificaciones presupuestarias.
- Compromisos presupuestarios de gastos.
- Informes de ejecución, seguimiento y evaluación presupuestaria.
- Cédulas presupuestarias de ingresos y gastos.
- Informe de clausura y liquidación presupuestaria.
- Registro de Órdenes de Ingresos.

## **Gestión Interna de Tesorería**

- Informe de determinación y recaudación de valores tributarios y no tributarios.
- Informes de conciliación.
- Informe de la recaudación de valores tributarios y no tributarios.
- Registros de recepción y custodia de los valores, papeles fiduciarios, documentos de inversión, rentas y garantías.
- Informes del flujo de caja y programación.
- Informe de ingresos y egresos de las asignaciones del Gobierno Central.
- Registro de transferencia interbancarias.
- Registro de formularios de especies valoradas.
- Plan de depuración y recuperación de cartera vencida.
- Informe de recuperación de cartera vencida.
- Apertura, mantenimiento y cierre de cuentas monetarias.
- Legalización y seguimiento de convenios de pago.
- Conciliación de saldos.
- Registro de partes diarios de recaudación.
- Informe de conciliación y/o efectivización de garantías.
- Proyectos de ordenanzas y reformas.
- Proyectos de planes y programas para el mejoramiento de la recaudación.

- Informe de los procesos de coactivos.

### **Gestión Interna de Contabilidad**

- Matriz de control previo al devengado.
- Comprobantes de ingresos, egresos y diario.
- Conciliaciones bancarias.
- Conciliación de cuentas contables.
- Declaración de impuestos a la renta y anexos transaccionales.
- Declaraciones de IVA.
- Informes de gestiones para las devoluciones de IVA.
- Estados financieros.
- Retenciones en la fuente.
- Planillas del IESS.
- Órdenes de egresos por bajas, exoneraciones, duplicidad de títulos de crédito entre otros.
- Comprobante de diario de ingresos de recaudación.
- Informe de conciliación de saldos de bienes de larga duración, bienes de control administrativo, suministros y materiales de la institución.
- Reporte de anticipos y amortizaciones de contratos de obras, bienes y servicios.
- Informe de arqueo de caja chica y fondos rotativos.

- Informe de análisis de cuentas contables.
- Informe de baja de documentación contable.
- Registro de notas de crédito.
- Instructivo de requerimientos mínimos previo al pago.
- Reportes contables.
- Nómina de remuneraciones.
- Ajustes de inventario.

### **Gestión Interna de Rentas**

- Plan de gestión de rentas.
- Informes de determinación y emisión de ingresos tributarios y no tributarios (patentes, a los activos totales, alcabalas, plusvalías, impuestos prediales urbanos y rurales, impuestos a espectáculos públicos, entre otros).
- Informes de determinación y emisión de notas de crédito.
- Informe de aplicación de multas, recargos y otros ingresos.
- Informe de actualización del catastro de patentes.
- Informe para la depuración de cartera vencida.
- Emisión de especies valoradas.
- Órdenes de ingresos y egresos.
- Informe de aplicación de exoneración de tributos.

- Resoluciones a reclamos tributarios.
- Informe de propuesta de incentivos tributarios.
- Propuestas de ordenanzas tributarias y sus reformas.
- Informes de inspecciones de actividades económicas.
- Informe de estimación del catastro impositivo.
- Informe de determinación para la baja de títulos de crédito de diferentes impuestos y tasas.
- Informe de las rentas provenientes del patrimonio municipal.
- Conciliación de saldos.
- Informe para la aplicación de inspecciones en cumplimiento a lo dispuesto en las ordenanzas municipales.

#### **4.8.4. Infraestructura**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe define, brinda y conserva la infraestructura requerida para la ejecución de procesos, para lo cual el GADIP-MC dispone de edificios administrativos, vehículos para transportar y movilizar a las autoridades, volquetas, etc.

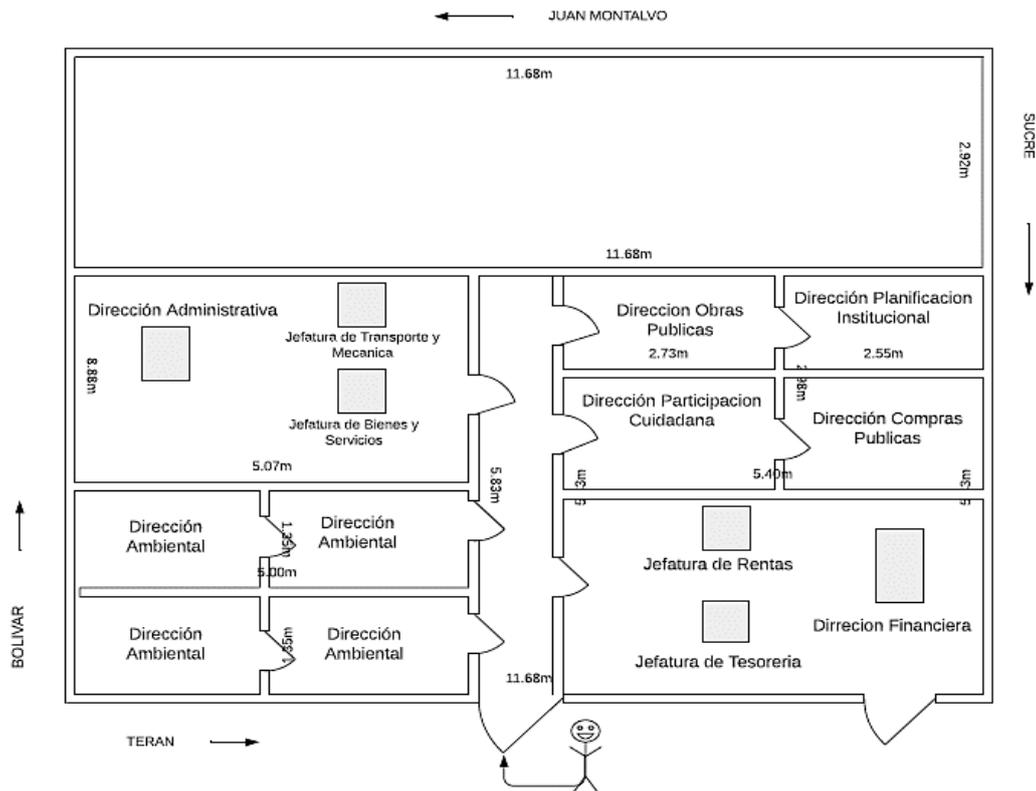
#### **4.8.5. Ambiente para la Operación de los Procesos**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe define, brinda y conserva el entorno requerido para la ejecución de los procesos, y alcanzar la conformidad en el contexto laboral interno, para llegar a una atención de calidad para el usuario, por lo que se ha realizado la proyección de una

planificación para medir el clima de trabajo con el fin de reducir el estrés o carga laboral del personal.

**Figura 17. Layout del GADIP – MC**

*Layout GADIP – MC*



**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

#### 4.8.6. Recursos de seguimiento y medición

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe define y brinda los recursos o medios requeridos para asegurarse de que los resultados obtenidos sean fiables y válidos al momento de efectuar algún seguimiento o medición para comprobar los servicios prestados.

Por medio del seguimiento del proceso el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe tiene la certeza de que los recursos brindados:

- Son adecuados para las operaciones de medición y seguimiento efectuadas.
- Se conserven para asegurar la idoneidad progresiva para sus fines.

La trazabilidad de la medición se considera por el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe como el factor relevante para brindar confianza en que los resultados de esta son válidos, para lo cual el grupo debe:

- Apreciarse y comprobarse, previo a su uso, afrontando patrones de medición que sean trazados con similitud a los de nivel nacional e internacional.
- Definirse para determinar su condición.
- Defenderse contra los ajustes o daño que genera la invalidación del estado de apreciación y los siguientes resultados adquiridos por la medición.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe define por sí mismo, si los resultados previos son válidos o han obtenido alguna afectación de forma adversa, al momento en que el grupo de medición tome en cuenta que no es apto para para lograr el propósito o fines previstos, y aplicar la toma de medidas requeridas.

#### **4.8.7. Conocimientos de la Institución**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe define los conocimientos requeridos para la ejecución de sus procesos, para alcanzar la conformidad de productos y servicios. Tales conocimientos conservación la disponibilidad en el grado en que se requiere, acorde al perfil de puestos que el GAD aplique.

Al momento en que se afrontan los requerimientos y tendencias que cambian, el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe toma en cuenta sus conocimientos que posee actualmente, y establece la situación sobre la nivelación, retroalimentación o capacitación para obtener y tener la facilidad del acceso a nuevos aprendizajes, y su actualizaciones o reformas.

#### 4.8.8. Competencia

##### Hoja de Vida

Dirección Administrativa

- Director Administrativo

**Tabla 32. Descripción y Perfil de puesto - director Administrativo**

*Perfil director Administrativo*

1. Datos de identificación del puesto		2. Relaciones externas e internas	3. Instrucción formal requerida	
Denominación:	Director Administrativo	Interfaz	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Proceso:	Alcaldía			
Rol:	Administrativo			
Grupo ocasional:	Director	Alcalde, Unidades internas municipales, clientes internos y externos, ciudadanía en general.	Título requerido:	Ingeniería, Arquitectura, Administración de Empresas, o afines. Informáticos, Procesos Administrativos, Atención al Cliente, Administración Pública.
Ámbito:	Local		Área conocimiento:	
4. Experiencia laboral requerida		5. Conocimiento	6. Destrezas y aptitudes	
Tiempo de experiencia	Mínimo 3 años	Participación Ciudadana	Organización de la Información	
Especificidad de la experiencia	Informáticos, Procesos Administrativos, Atención al	Evaluación y planificación Institucional.	Organización de la Información	

Cliente, Administración Pública.	Productos y servicios.	Expresión Escrita
	Atención a la Sociedad y vinculación.	Expresión Oral
	Atención interna de requerimientos.	Expresión Escrita

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

- **Analista administrativo de Transporte y Mantenimiento**

**Tabla 33. Descripción y Perfil de puesto – Analista Administrativo de Transporte y Mantenimiento**

*Perfil del Puesto Analista de Transporte y Mantenimiento*

1. Datos de identificación del puesto		2. Relaciones externas e internas	3. Instrucción formal requerida	
Denominación:	Analista Administrativo de Transporte y Mantenimiento	Interfaz	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Proceso:	Dirección Administrativa	Equipo de trabajo	Título requerido:	Sí
Rol:	Ejecución de procesos	Gestión de Transporte y Proveedores de Servicios de Mantenimiento mecánico, proveedores de los Servicios de Combustible y lubricantes, Coordinación de Gestión de Bienes y Servicios.	Área conocimiento:	Administración de Empresas, Administración Pública, Ing. Comercial o carreras afines
Grupo ocasional:	Servidor público			
Ámbito:	Local			
4. Experiencia laboral requerida		5. Conocimiento	6. Destrezas y aptitudes	
Tiempo de experiencia	Mínimo 2 años	Mantenimiento Preventivo y Correctivo de vehículos.	Operación y control	

Especificidad de la experiencia	Administración, Conducción de vehículos livianos, pesados, mecánica automotriz, seguridad/ educación vial/ señalizaciones/ lectura de mapas	Ejecución de Políticas y estrategias.	Pensamiento estratégico
		Elaboración de informes técnicos	Expresión escrita
		Elaboración de pedidos de pago.	Organización de la información
		Reserva de pasajes aéreos. Registros de Control, Rutas	Pensamiento analítico Pensamiento crítico

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

- Analista administrativo de Bienes y Servicios

**Tabla 34. Descripción y Perfil de puesto – Analista Administrativo de Bienes y Servicios**

*Perfil Analista de Bienes y Servicios*

1. Datos de identificación del puesto		2. Relaciones externas e internas	3. Instrucción formal requerida	
Denominación:	Analista administrativo de Bienes y Servicios	Interfaz	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Proceso:	Dirección Administrativa	Grupo de Trabajo Dirección;		
Rol:	Ejecución y coordinación de procesos	Proveedores de bienes y servicios;	Título requerido:	Sí
Grupo ocasional:	Servidor público	Equipos de Trabajo de Compra de Bienes y Servicios;		
Ámbito:	Local	Distribución y Control de Bienes; Equipo de Gestión Presupuestaria; y Desarrollo Institucional;	Área conocimiento:	Administración de Empresas, Administración Pública, Comercial o carreras afines

<b>4. Experiencia laboral requerida</b>		Cientes Internos y Clientes Externos; Dirección de Planificación.	
Tiempo de experiencia	6 años	<b>5. Conocimiento</b> Planificación, Diseño y evaluación de planes estratégicos de Compras Públicas. Elaboración, Diseño y seguimiento de procedimientos y políticas. Planificación Estratégica y Administración presupuestaria Planificación de plan de gestión de bienes y servicios. Procedimientos, políticas, productos y normas de gestión de bienes y servicios	<b>6. Destrezas y aptitudes</b>  Monitoreo y control  Pensamiento estratégico  Monitoreo y control  Planificación y gestión
Especificidad de la experiencia	Administración Bienes y Servicios, Planificación	Herramientas de Mejoramiento Continuo. Distribución y asignación de cargas de trabajo. Elaboración y diseño de normativas del proceso de gestión de bienes y servicios.	Generación de ideas  Operación y control  Orientación / asesoramiento  Pensamiento estratégico

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

## Dirección Financiera

- Director Financiero

**Tabla 35. Descripción y Perfil de puesto - Director Financiero**

*Perfil director Financiera*

1. Datos de identificación del puesto		2. Relaciones externas e internas	3. Instrucción formal requerida	
Denominación:	Director Financiero	Interfaz	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Proceso:	Dirección Financiera			
Rol:	Administrativo			
Grupo ocasional:	Director	Alcaldía, Autoridades de la institución, procesos institucionales, entidades y organismos públicos y privados.	Título requerido:	Ingeniero comercial, Administración de empresa, y afines. Conocimientos contable, financiero, matemático, legislación fiscal y mercantil, análisis de inversión, y mercado de capital.
Ámbito:	Local		Área conocimiento:	
4. Experiencia laboral requerida		5. Conocimiento	6. Destrezas y aptitudes	
Tiempo de experiencia	Mínimo 3 años	Administración Tributaria	Lleva a cabo una buena administración tributaria	
	Conocimiento contable, financiero, matemático, legislación fiscal y mercantil, análisis de inversión, y mercado de capital.	Ley Orgánica de la contraloría General del Estado	Cumple con las disposiciones de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	
Especificidad de la experiencia		Revisión de documentación	Revisa la documentación y hace un buen manejo de esta	
		Programa Operativo Institucional Anual	Prepara el Presupuesto Anual y el Plan Operativo Institucional Anual	
		Estudio del área financiera.	Estudia la actividad Financiera Institucional	

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Tabla 36. Descripción y Perfil de puesto – Gestión Interna de Presupuesto**

*Perfil Gestión Interna de presupuesto*

1. Datos de identificación del puesto		2. Relaciones externas e internas	3. Instrucción formal requerida	
Denominación:	Jefe de Presupuesto	Interfaz	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Proceso:	Financiero	Alcaldía, Autoridades de la institución, procesos institucionales, entidades y organismos públicos y privados	Título requerido:	Ingeniero comercial, financiero, Economista, Administración de empresa, y afines.
Rol:	Administrativo			
Grupo ocasional:	Jefatura			
Ámbito:	Local		Área conocimiento:	Presupuestos y Administración financiera
4. Experiencia laboral requerida		5. Conocimiento	6. Destrezas y aptitudes	
Tiempo de experiencia	Mínimo 2 años	Ley Orgánica de Presupuesto Central	Pensamiento crítico	
Especificidad de la experiencia	Presupuestos y Administración financiera	Normas de control interno, COOTAD, ley Orgánica de Presupuesto Central	Pensamiento analítico	

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Tabla 37. Descripción y Perfil de puesto – Gestión Interna de Tesorería**

*Perfil Gestión Interna Tesorería*

1. Datos de identificación del puesto		2. Relaciones externas e internas	3. Instrucción formal requerida	
Denominación:	Tesorero	Interfaz	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Proceso:	Financiero	Alcaldía, Autoridades de la institución, procesos institucionales, entidades y organismos públicos y privados.	Título requerido:	Licenciado en Contaduría Pública, Administración Comercial, Economista y afines.
Rol:	Administrativo			
Grupo ocasional:	Director			
Ámbito:	Local		Área conocimiento:	Contaduría pública

<b>4. Experiencia laboral requerida</b>		<b>5. Conocimiento</b>	<b>6. Destrezas y aptitudes</b>	
Tiempo de experiencia	Mínimo 3 años	Tributación, Normas de control interno	Planificación y Gestión	
Especificidad de la experiencia	Administración financiera pública, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Normas de control de la Contraloría General del Estado, Manejo de sistemas de gestión financiera pública.	LOSEP, reglamento interno, Ley de Régimen Tributario, Normas de control interno	Pensamiento Analítico	
		Análisis financiero	Manejo de Recursos Financieros	
		Sistemas financieros y bancarios, Normas de control interno	Destreza Matemática	
		Sistemas financieros y bancarios, Normas de control interno	Manejo de Recursos Financieros	

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Tabla 38. Descripción y Perfil de puesto – Gestión Interna de Contabilidad**

*Perfil Gestión Interna Contabilidad*

<b>1. Datos de identificación del puesto</b>		<b>2. Relaciones externas e internas</b>	<b>3. Instrucción formal requerida</b>	
Denominación:	Contador	Interfaz	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Proceso:	Financiero	Alcaldía,	Título requerido:	CPA
Rol:	Administrativo	Autoridades de la institución,	Área conocimiento:	Contabilidad gubernamental
Grupo ocasional:	Director	procesos institucionales, entidades y organismos públicos y privados.		
Ámbito:	Local			
<b>4. Experiencia laboral requerida</b>		<b>5. Conocimiento</b>	<b>6. Destrezas y aptitudes</b>	
Tiempo de experiencia	Mínimo 3 años	Normativa legal vigente	Pensamiento analítico	
Especificidad de la experiencia	Administración financiera pública, Código Orgánico de	Leyes, normas técnicas relacionadas en el ámbito de Gestión	Planificación y Gestión	

Planificación y Finanzas Públicas, Normas de control de la Contraloría General del Estado, Manejo de sistemas de gestión financiera pública.	Financiera, manejo de sistemas financieros. Contabilidad gubernamental Normas de tributación y normativa legal relacionada. Contabilidad gubernamental	Destreza Matemática Destreza Matemática Control de registros contables
--	--	--

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Tabla 39. Descripción y Perfil de puesto – Gestión Interna de Rentas**

*Perfil Gestión Interna Rentas*

<b>1. Datos de identificación del puesto</b>		<b>2. Relaciones externas e internas</b>	<b>3. Instrucción formal requerida</b>	
Denominación:	Jefe de Rentas	Interfaz	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Proceso:	Financiero	Alcaldía,	Título requerido:	Economista, Administrador, Ingeniero Comercial o afines
Rol:	Administrativo	Autoridades de la institución, procesos institucionales, entidades y organismos públicos y privados.	Área conocimiento:	Tributación
Grupo ocasional:	Director			
Ámbito:	Local			
<b>4. Experiencia laboral requerida</b>		<b>5. Conocimiento</b>	<b>6. Destrezas y aptitudes</b>	
Tiempo de experiencia	Mínimo 2 años	Reglamentos administrativos	Organización de la Información	
Especificidad de la experiencia	Tributación la Gobiernos Autónomos Descentralizados	Normativa legal vigente Normativa aplicable Sistemas de control interno	Pensamiento analítico Expresión Escrita Organización de la Información	

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

## **Perfil profesional**

### **Metodología para la Clasificación de grupos ocasionales**

En primer lugar, los grupos ocasionales son considerados como el conjunto de puestos que, según la estructura orgánica funcional del gobierno municipal, presentan una similitud en las tareas u operaciones asignadas, y mantiene igual valoración, independientemente de los procesos institucionales en los que se encuentren.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe se emplea la metodología de valoración por puntos, de los grupos ocasionales de acuerdo con la estructura orgánica funcional, por medio del análisis comparativo de distintos factores y sub-factores inherentes a ellos, con el propósito de definir su peso específico, y en consecuencia su remuneración. La valoración se efectúa al puesto y grupo ocupacional, indistintamente de la persona que lo ocupa.

La descripción, valoración y clasificación de los puestos debe guardar armonía con la funcionalidad de la estructura organizacional y con el sistema integrado de desarrollo de los recursos humanos. Para eso, se consideran los siguientes niveles profesionales, roles y grupos ocasionales:

**Tabla 40. Niveles profesionales, roles y grupos ocasionales**

*Niveles Profesionales, Roles y Grupos Ocasionales*

<b>Nivel</b>	<b>Rol</b>	<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Descripción</b>
No Profesional	Administrativo	Servidor municipal de apoyo 1	Constituyen los puestos que facilitan la operatividad de los procesos mediante la ejecución de labores de apoyo administrativo
	Técnico de apoyo	Servidor municipal de apoyo 2	Constituyen los puestos que proporcionan soporte técnico en una rama u oficio de acuerdo

	Ejecución de Apoyo Técnico y Tecnológico	Servidor municipal 1	con los requerimientos de los procesos organizacionales Constituyen los puestos que ejecutan actividades de asistencia técnica y tecnológica
Profesional	Ejecución de procesos	Servidor municipal 2	Constituyen los puestos que ejecutan actividades, agregando valor a los productos y/o servicios que genera la unidad o proceso organizacional
	Ejecución y supervisión de procesos	Servidor municipal 3	Constituyen los puestos que ejecutan actividades operativas y supervisan a equipos de trabajo
	Ejecución y coordinación de procesos	Servidor municipal 4 (jefe de Área)	Constituyen los puestos que ejecutan actividades de coordinación de unidades y/o procesos organizacionales

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

#### **4.8.9. Procedimiento para selección del personal**

**Plan de clasificación de puestos:** El subsistema de clasificación de puestos es ejecutado por la Dirección de Administración de Talento Humano, y se integra por los procesos de análisis, descripción, valoración, clasificación y estructura de puestos. Tales procesos responden a la estructura orgánica funcional del GAD en función de sus competencias, y a las necesidades que se generen en las diversas direcciones o áreas.

Los resultados de aquellos procesos son validados por la máxima autoridad o su delegado, el Director/a de Administración de Talento Humano, el Director/a de Planificación Institucional y el Director/a Financiera.

La Dirección de Administración de Talento Humano es la responsable de efectuar la planificación de clasificación de puestos de la entidad, incorporando en ella las políticas institucionales, como las de interculturalidad y plurinacionalidad, y los lineamientos y operaciones de la estructura orgánica funcional del municipio.

**Análisis de puestos:** Es el proceso que permite conocer las cualidades del puesto, respecto a sus principales roles, atribuciones y responsabilidades en función de las unidades y procesos organizacionales, a fin de determinar su real dimensión y definir el perfil de exigencias y de competencias necesarios para un desempeño excelente.

**Descripción de puestos:** Es el resultado del análisis de cada puesto y registra la información respecto al contenido, situación e incidencia real de un puesto en la entidad, por medio de la determinación de su rol que define la misión, responsabilidades y atribuciones principales asignadas al puesto, en función de los objetivos y operaciones de las unidades y procesos organizacionales.

El director de la unidad o proceso en conjunto con la Dirección de Administración de Talento Humano elabora y actualiza la descripción de los puestos asociados a su proceso interno. El perfil de exigencias define el grado de instrucción formal, experiencia, capacitación, y nivel de competencias requeridas.

**Valoración de puestos:** Proceso que define el proceso, metodología, componentes y factores de valoración a fin de calificar la importancia y relevancia de los puestos en las unidades o procesos organizacionales, por medio de la medición de su valor agregado o contribución al cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad (Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe, 2020).

**Tabla 41. Factores para la Valoración de Puestos***Factores para la Valoración de Puestos*

<b>Factores</b>	<b>Subfactores</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Subtotal</b>
Competencias	Instrucción formal	200	500
	Experiencia	100	
	Habilidades de Gestión	100	
Complejidad del puesto	Habilidades de Comunicación	100	200
	Condiciones de Trabajo	100	
	Toma de decisiones	100	
Responsabilidad	Rol de puesto	175	275
	Control de Resultados	100	

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).**De las competencias:****Tabla 42. Asignación de puntos – Instrucción Formal**

<b>Nivel</b>	<b>Puntos</b>
No Profesional	
Educación Básica	15
Bachiller	45
Técnico	85
Tercer año aprobado – Certificado de culminación de educación superior	125
Profesional	
Profesional de 2 a 4 años	140
Profesional – 5 años	155
Profesional – 6 años	170
Diplomado Superior	180
Especialidad	190
Maestría o PHD	200

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).**Tabla 43. Criterio de Valoración – Instrucción Formal**

<b>Nivel</b>	<b>Descripción</b>
Educación Básica	Nivel de instrucción básica
Bachiller	Estudios formales de educación media
Técnico	Estudios técnicos de una rama u oficio
Título profesional	Estudios adquiridos en instituciones de educación superior
Diplomado	Conocimiento de una rama científica
Especialista	Suficiencia y dominio de una rama científica especializada
Maestría o más	Dominio en una disciplina organizacional administrativa y/o científica

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

- **Experiencia**

**Tabla 44. Asignación de puntos – Experiencia**

*Asignación de puntos según su experiencia*

<b>Nivel</b>	<b>Rol</b>	<b>Instrucción formal</b>	<b>Años de experiencia</b>	<b>Puntaje</b>
No Profesional	Servicios	N/A	No requerida	14
	Administrativo	Bachiller	No requerida	28
	Ejecución de Procesos de Apoyo	Tercer año aprobado, Certificado de culminación de educación superior	6 meses	56
		Técnico Superior	Hasta 6 años	
Profesional	Ejecución de Procesos	Tecnológico Superior	Hasta 5 años	70
		Tercer Nivel	Hasta 2 años 6 meses	
	Ejecución y Supervisión de Procesos	Tercer Nivel	3 años	84
			Ejecución y Coordinación de Procesos	4 años

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

- **Habilidades de Gestión**

**Tabla 45. Asignación de puntos – Habilidades de Gestión**

*Asignación de puntos según sus habilidades*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>
1	20
2	40
3	60
4	80
5	100

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Tabla 46. Criterio de Valoración de Puestos – Habilidades de Gestión***Criterio de valoración de puestos*

<b>Nivel</b>	<b>Descripción</b>
1	El trabajo se desarrolla de acuerdo a instrucciones detalladas, trabajo rutinario
2	El trabajo se realiza con posibilidades de adaptar o cambiar ciertas tareas rutinarias
3	El trabajo se efectúa con flexibilidad en los procedimientos. Planificación y organización relativas a las actividades inherentes al puesto. Controla al avance y los resultados de las propias actividades del puesto
4	Planificación y organización del trabajo de un equipo que ejecuta un proyecto específico. Controla el cumplimiento de las actividades y resultados de los puestos de trabajo a su cargo.
5	Responsable de la planificación operativa de su unidad o proceso. Maneja y asigna recursos de la unidad o proceso. Dirige y asigna responsabilidad a los equipos de trabajo.

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

- Habilidades de Comunicación

**Tabla 47. Asignación de puntos – Habilidades de Comunicación**

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>
1	20
2	40
3	60
4	80
5	100

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2022).**Tabla 48. Criterio de Valoración – Habilidades de Comunicación***Criterios de valoración de habilidades de comunicación*

<b>Nivel</b>	<b>Descripción</b>
1	El puesto requiere de una red mínima de contactos de trabajo. Las actividades que realiza están orientadas a asistir las necesidades de otros.
2	Establece una red básica de contactos laborales para asegurar la eficacia de su trabajo. Las actividades que realiza están orientadas a brindar apoyo logístico y administrativo.
3	Establece un red moderada de contactos de trabajo. Las actividades que realiza están orientadas a brindar apoyo técnico.
4	Establecer una red amplia de contactos internos. El puesto ejecuta actividades de supervisión de equipos de trabajo. Las actividades que realizan están orientadas a brindar apoyo técnico especializado.

<b>Nivel</b>	<b>Descripción</b>
5	El puesto requiere establecer una red amplia y consolidada de contactos de trabajo internos y externos a la entidad. El puesto ejecuta actividades de integración y coordinación de equipos de trabajo. Las actividades que realizan están orientadas a brindar asesoría y asistencia.

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

### **Complejidad del puesto**

- Condiciones de trabajo

### **Tabla 49. Asignación de puntos – Condiciones de trabajo**

*Asignación de puntos*

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>
1	20
2	40
3	60
4	80
5	100

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

### **Tabla 50. Criterio de Valoración - Condiciones de trabajo**

<b>Nivel</b>	<b>Descripción</b>
1	Desarrolla las actividades en condiciones de trabajo ambientales y físicas que implica riesgos ocupacionales.
2	Desarrolla las actividades en condiciones de trabajo ambientales y físicas con baja incidencia de riesgos ocupacionales.
3	Desarrolla las actividades en condiciones de trabajo ambientales y físicas que implican riesgos ocupacionales.
4	Desarrolla sus actividades en condiciones de trabajo ambientales y físicas que implican riesgo ocupacional.
5	Desarrolla sus actividades en condiciones de trabajo ambientales y físicas que implica alto riesgo ocupacional.

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

- **Toma de decisiones**

**Tabla 51. Asignación de puntos – Toma de decisiones**

*Asignación de puntos toma de decisiones*

Niveles	Puntaje
1	20
2	40
3	60
4	80
5	100

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2022).

**Tabla 52. Criterio de Valoración – Toma de decisiones**

*Criterios de evaluación para la toma de decisiones*

Nivel	Descripción
1	Las decisiones dependen de una simple elección con mínima incidencia en la gestión institucional.
2	La toma de decisiones dependen de una elección simple entre varias alternativas, con baja incidencia en la gestión institucional.
3	La toma de decisiones requiere de análisis descriptivo, con moderada incidencia en la gestión institucional.
4	La toma de decisiones requiere un análisis interpretativo, evaluativo en situaciones distintas con significativa incidencia en la gestión institucional.
5	La toma de decisiones depende del análisis y desarrollo de nuevas alternativas de solución, con trascendencia en la gestión institucional.

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

### **Responsabilidad**

- Rol de puesto

**Tabla 53. Asignación de puntos – Rol de puesto**

*Asignación de Puntos según el rol de puestos*

Grupo Ocasional	Nivel	Puntaje
No Profesional	Servicios	25
	Administrativo	50
	Ejecución de Procesos de Apoyo	100
Profesional	Ejecución de Procesos	125
	Ejecución y Supervisión de Procesos	150

Ejecución y Coordinación de Procesos	175
--------------------------------------	-----

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

#### **Tabla 54. Criterios de Valoración de Puestos - Rol de puesto**

*Criterio de evaluación de Puestos*

<b>Nivel</b>	<b>Descripción</b>
Servicios	Integran los puestos que ejecutan actividades de servicios generales y/o complementarios
Administrativo	Integran los puestos que ejecutan actividades que facilitan la operatividad de los procesos mediante la ejecución de labores de apoyo administrativos
Ejecución de Procesos de Apoyo	Integran los puestos que ejecutan actividades de soporte profesional con incidencia directa a la gestión de los procesos
Ejecución de Procesos	Integran los puestos que ejecutan actividades, profesionales agregando valor a los productos y/o servicios que genera la unidad o proceso organizacional
Ejecución y Supervisión de Procesos	Integran los puestos que ejecutan actividades de supervisión de equipos de trabajo, unidades y/o procesos organizacionales
Ejecución y Coordinación de Procesos	Integran los puestos que ejecutan actividades de coordinación de unidades y/o procesos organizacionales

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

- Control de Resultados

#### **Tabla 55. Asignación de puntos – Control de Resultados**

<b>Niveles</b>	<b>Puntaje</b>
1	20
2	40
3	60
4	80
5	100

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

**Tabla 56. Criterio de Valoración – Control de Resultados**

*Control de Resultados*

<b>Nivel</b>	<b>Descripción</b>
1	Responsable de los resultados específicos del puesto y asignación de recursos sujeto a supervisión de sus resultados.
2	El puesto apoya al logro de los objetivos y actividades organizacionales. Sujeto a supervisión de los resultados entregados sobre estándares establecidos y asignación de recursos.
3	Responsable de los resultados del puesto de trabajo con incidencia en los objetivos y actividades. Está sujeto a supervisión y evaluación de los resultados entregados.
4	Responsable de los resultados del equipo de trabajo. Monitorea y supervisa la contribución de los puestos de trabajo al logro de los objetivos y actividades organizacionales.
5	Define políticas y técnicas para los productos y servicios, en función a la demanda de los clientes. Le corresponde monitorear, supervisar y evaluar la contribución de los equipos de trabajo al logro de los objetivos y actividades. Determinar estrategias, medios y recursos para el logro de resultados. Responsable del manejo óptimo de los recursos asignados.

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

**Escala de Intervalos de Valoración**

**Tabla 57. Escala de Intervalos de Valoración**

*Intervalo de valoración para calificación*

<b>Nivel</b>	<b>Rol de Puesto</b>	<b>Grado</b>	<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Intervalos</b>	
				<b>De</b>	<b>Hasta</b>
No Profesional	Servicios	1	Servidor Público de Servicios 1	153	213
		2	Servidor Público de Servicios 2	214	273
	Administrativo	3	Servidor Público de Apoyo 1	274	334
		4	Servidor Público de Apoyo 2	335	394
Profesional	Ejecución de Procesos de Apoyo	7	Servidor Público 1	517	576
	Ejecución de Procesos	8	Servidor Público 2	577	637

Nivel	Rol de Puesto	Grado	Grupo Ocupacional	Intervalos	
				De	Hasta
		9	Servidor Público 3	638	697
		10	Servidor Público 4	698	758
		11	Servidor Público 5	759	819
	Ejecución y Supervisión de Procesos	12	Servidor Público 6	820	879
	Ejecución y Coordinación de Procesos	13	Servidor Público 7	880	940

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

### Escala de Remuneraciones

**Tabla 58. Escala de Remuneraciones**

*Escala de remuneración*

Nivel	Rol del puesto	Grupo Ocupacional	Grado	Remuneración
Ejecutivo	Alcalde/sa	Nivel Jerárquico Superior 1	5	\$ 4.508,00
Legislativo	Conejal/a	Nivel Jerárquico Superior 2	4	\$ 2.254,00
Directivo 2	Procurador Síndico, secretario general, directores técnicos, directores de Área, Asesor Municipal 4	Nivel Jerárquico Superior 3	3	\$ 2.368,00
	Asesor Municipal 5	Nivel Jerárquico Superior 4	2	\$ 2.115,00
Profesional	Tesorero/a	Nivel Jerárquico Superior 5	1	\$ 1.680,00
	Coordinación de Procesos	Servidor público 7	13	\$ 1,676,00
	Supervisión de Procesos	Servidor público 6	12	\$ 1.412,00
	Ejecución de Procesos	Servidor público 5	11	\$ 1.212,00
		Servidor público 4	10	\$ 1.086,00
Servidor público 3		9	\$ 986,00	
No Profesional	Ejecución de Procesos de Apoyo Administrativo	Servidor público 2	8	\$ 901,00
		Servidor público 1	7	\$ 817,00
		Servidor público de Apoyo 2	4	\$ 622,00

Nivel	Rol del puesto	Grupo Ocupacional	Grado	Remuneración
	Servicios	Servidor público de Apoyo 1	3	\$ 585,00
		Servidor público de Servicios 2	2	\$ 543,00
		Servidor público de Servicios 1	1	\$ 527,00

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

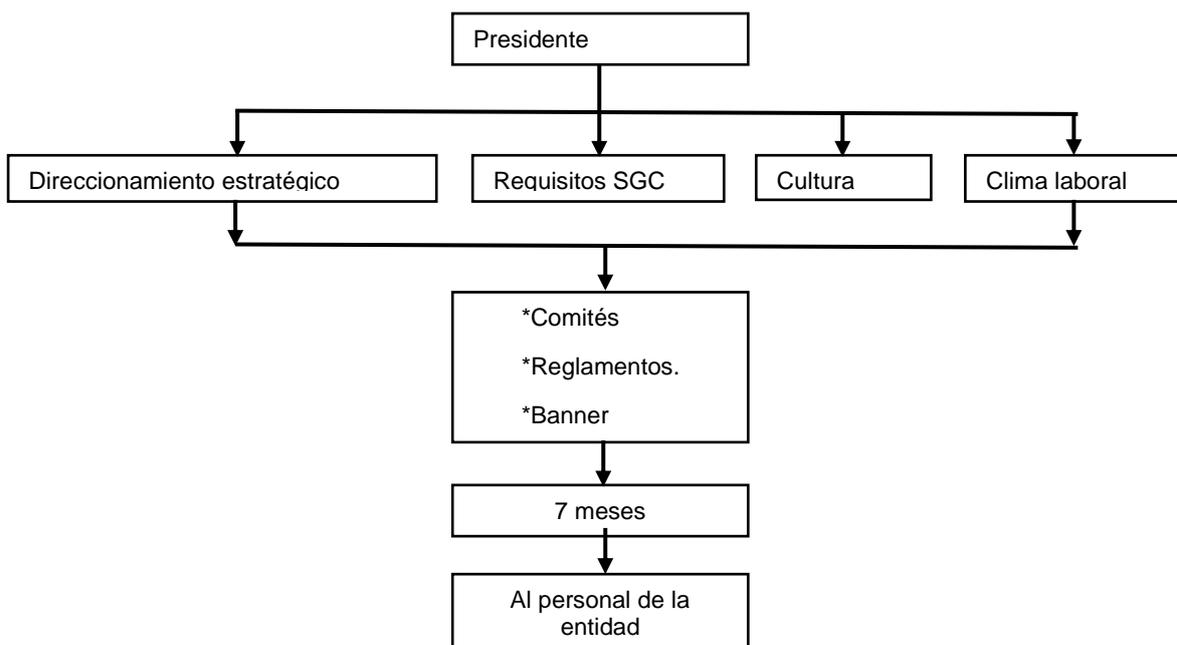
#### 4.8.10. Toma de Conciencia

##### Comunicación

La comunicación externa e interna del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe integra varios elementos fundamentales que la comunicación sea eficiente y fluida: el momento de comunicarse, la persona a comunicar, proceso y responsable de comunicar a la otra persona. Para eso se muestra un proceso de comunicación fluida y eficaz direccionado a los clientes externos e internos de la entidad.

##### Comunicación Interna

**Figura 18. Proceso de Comunicación Interna**



*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

Análisis del proceso de Comunicación Interna del Gobierno Parroquial General Proaño.

Una herramienta relevante en el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe es la conservación de una comunicación interna que sea eficiente, por lo cual se diseña esta estructura de comunicación, con el propósito de conservar una interacción con todos los empleados.

El procedimiento empieza con el responsable principal que vendría a ser el presidente de la entidad o alcalde, que se encarga de diseñar estrategias eficientes para que las acciones relevantes sean socializadas en la entidad, como es el caso del direccionamiento estratégico que integra elementos como la misión, visión, principios, valores, políticas, entre otros, además de los requisitos del SGC, clima laboral y cultura organizacional, operaciones imprescindibles debido a que aporta a que el personal tenga conocimiento de la institución en que labora, considerando los objetivos y metas a lograr.

Estas operaciones se emiten por medio de los comités de la entidad que serían los vocales, reglamentación interna, banner y demás materiales que aporten al registro del direccionamiento estratégico, lo que se tiene que actualizar o renovar al pasar 7 meses con el propósito de seguir actualizando mediante los criterios brindados por parte de los trabajadores.

El propósito de este proceso es que ayude a impulsar la imagen de la entidad entre el personal, fomenta la confianza y clima interno afirmativo que brinde la facilidad de comunicarse de forma constante entre el personal y directivos, aportante al intercambio de datos acerca de las operaciones de control y mejore para cada procedimiento que la institución efectúa.

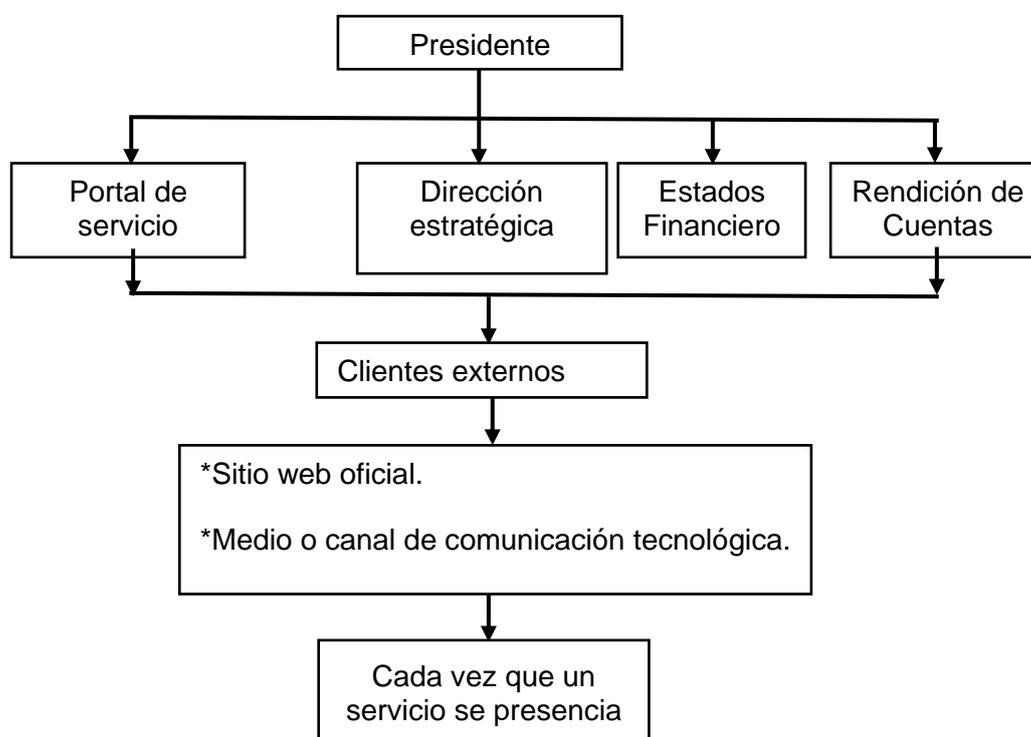
## **Clima laboral**

El clima laboral en la entidad se considera un factor de gran relevancia debido a que aporta a que el personal esté a gusto con la labor que efectúa, se encuentra integrado por factores externos e internos, se requiere que la directiva evalúe de forma periódica los requerimientos de cada empleado con el propósito de hallar opciones y soluciones. Realizar el recorrido de la ruta de mejora, se necesita un proceso sistemático y ordenado que debe ser liderado por medio de la subdirección de Talento Humano, que se encarga de planificar, ejecutar y controlar junto al resto de direcciones, los grupos de trabajo así como los servidores; al ya tener conocimiento del estado respecto al clima organizacional, se definen estrategias y operaciones considerando el compromiso, conocimiento, experiencia y disposición del presupuesto para adquirir resultados basados en que la misión y visión se cumplan.

El jefe de la subdirección de Talento Humano debe ser capaz de dirigir, administrar y persuadir para conservar al equipo laboral de forma activa, regularmente de manera anual, con excelente comunicación, fomentando el intercambio de criterios, para la mejora de vínculos y fortalecimiento del control entre la institución y el personal. Algunas estrategias que se aconsejan para la mejora de este factor son: motivación, estado apropiado laboral, incentivación a los empleados para que efectúen sus operaciones eficientemente.

#### 4.8.11. Comunicación Externa

Figura 19. Proceso de Comunicación Externa



*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

La comunicación externa se considera las operaciones que son establecidas de mensajes direccionados a definir, conservar o mejorar el vínculo con los diversos públicos de la entidad, por lo que se propone aquel procedimiento con el propósito que las autoridades puedan emplear cada dato que se quiera comunicar a la población.

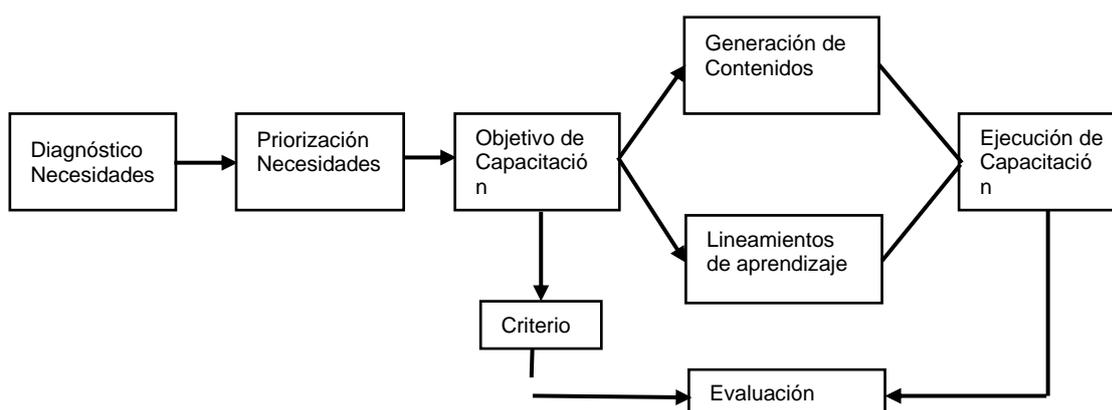
El procedimiento empieza con el responsable principal que sería el presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe que define estrategias de forma eficiente para compartir los datos que se quiere divulgar con la población de manera general, los datos deben centrarse en el actuar de la entidad, como es el caso de la rendición de cuentas que aporta a que las personas tengan conocimiento de las obras efectuadas en la sociedad, dirección estratégica, estados financieros, lo cual se comparte por medio de la página web de la entidad, en la que los datos se actualizan de forma frecuente, de igual forma divulgar

por medio de canales de comunicación en el cantón y comunicación directa con la población, acorde al momento en que un servicio se muestra.

La relevancia de aplicar la comunicación externa de forma eficiente se debe a que se convierte en un instrumento esencial de frente al extranjero, no solamente al momento en que la entidad posea algo que divulga, sino que, en todo instante, además se toma en consideración una comunicación de extenso alcance debido a que aporta a conservar un contacto con los ciudadanos, con el propósito de lograr la satisfacción de los requerimientos de cada persona.

#### 4.8.12. Proceso de Capacitación Interna

Figura 20. Proceso de Capacitación Interna



**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

La capacitación de los empleados internos del GADIP-MC es de gran relevancia debido a que aporta en la mejora de las destrezas y conocimiento del personal, con el propósito de brindar un servicio de calidad a los usuarios del cantón Cayambe. El procedimiento empieza con una etapa que se denomina diagnóstico de las necesidades, que trata de visualizar y realizar un análisis de los aspectos que deben capacitarse para el mejoramiento de la calidad posteriormente a la definición de las necesidades de capacitación.

Se prosigue con la priorización de necesidades, definiendo las necesidades que son requeridas para efectuar la capacitación, luego se plantea un objetivo de capacitación, con el que se tendrá una visión del programa de forma clara. Se debe proceder con la estructura de los contenidos programáticos de la capacitación y cada directriz a necesitar para la socialización del mismo, considerando que cada requerimiento para ello se coloca en práctica con cada lineamiento requerido para que logre llegar a los empleados administrativos para el cambio de las operaciones al momento de efectuar el servicio; al culminar la capacitación se requiere evaluar con el propósito de comprobar si la capacitación ha dado los resultados esperados o toca mejorar, para así implementar estrategias que aporten en la reducción de las debilidades del servicio que se otorga a la población.

#### **4.8.13. Información documentada**

Para esta sección de la Norma se ha generado el manual de procedimientos el mismo contiene los mapas de procesos que se desarrollan en las direcciones definidas en el alcance de la investigación. El manual de procesos tiene como objetivo de ser guía en la gestión de los procesos definidos de forma clara y precisa los pasos que se debe realizar sistematizando cada una de las actividades

La razón de ser de la elaboración del manual es proporcionar una herramienta que sea de fácil acceso e interpretación que sea usada como guía para los trabajadores y así contribuir a la eficiencia de estos para que puedan ejecutar de mejor manera cada uno de sus procesos. El manual está compuesto por su respectiva portada, los objetivos del proceso y la descripción de las actividades y los registros o formatos que este genere.

Ver en anexos el manual de procedimientos

#### **5.7.5 Lista maestra de documentos y registros**

La lista maestra de documentos y registros es un documento de vital importancia en vista a que permite apoyar el control y la ejecución de los procesos dentro de la institución garantizando su disponibilidad y uso.

**Tabla 59. Lista Maestra de Documentos**

*Lista Maestra de Documentos*

Procedimiento	Código	Documentos y registros	Código	Origen		Tipo		Responsable
				Interno	Externo	Impreso	Digital	
Gestión Administrativa	GA.01	Reporte de Mantenimiento	GA.01.D1		x	x		Jefe de Taller o campamento
		Proyecto de Mantenimiento	GA.01.D2	x		x		Jefe de Taller o campamento - Analista de Transporte y Mecánica
		Informe de Conformidad	GA.01.D3	x		x		Analista de Transporte y Mecánica
		Check list de requerimiento	GA.01.D4	x		x		Director Administrativo
		Requerimiento de Compra	GA.01.D5		x	x	x	Analista de Transporte y Mecánica
		Check list de Requisitos para aprobar el proyecto	GA.01.D6	x		x		Director Administrativo
		Pago de acuerdo al tipo de proyecto	GA.01.D7		x	x	x	Director Administrativo
		Orden de retiro de repuesto	GA.01.D8	x		x		Director Administrativo
		Hoja de salida de repuesto	GA.01.D9	x		x		Analista de Transporte y Mecánica
Gestión Administrativa	GA.02	Informe de Recaudaciones	GA.02.D1	X		X	X	Tesorero
		Consolidación de cuentas	GA.02.D2	X			X	Analista Financiero
		Expediente de recaudación	GA.02.D3	X			X	Analista Financiero y Tesorero
		Anexos de títulos de crédito	GA.02.D4	X			X	Aseso legal y Director Financiero
		Respaldos de transacciones	GA.02.D5	X			X	Tesorero
		Resolución legal de valores	GA.02.D6	X			X	Asesor Legal
		Doc. de Transferencias Bancarias	GA.02.D7	X			X	Tesorero
		Actas de Adjudicación e informe de pagos aprobados.	GA.02.D8	X			X	Tesorero
Gestión Apoyo	GA.03	Solicitud de Cambios	GA.03.D1	x		x	x	Requirente
		Recepción de quejas y no conformidades	GA.03.D2		x	x		Requirente
		Plan de Auditoria Interna	GA.03.D3	x		x	x	Auditor
		Programa de Auditoria Interna	GA.03.D4	x		x	x	Auditor
		Informe de Auditoria Interna	GA.03.D5	x		x	x	Auditor
		Check List Auditoria Interna	GA.03.D6	x		x	x	
		Mantenimiento de Vehículos	GA.PM.01.11	x		x	x	Dirección Requirente
		Recaudación	GA.PR.01.12	x		x	x	Dirección Requirente
		Auditoria Interna	GA.GC.01.13	x		x	x	Dirección Requirente
		Control de las no conformidad	GA.GC.01.14	x		x	x	Dirección Requirente
		Acciones Correctivas	GA.PC.01.15	x		x	x	Dirección Requirente
		Tesorería	GA.PR.01.16	x		x	x	Dirección Requirente
		Mantenimiento preventivo corr	GA.PM.01.17	x		x	x	Dirección Requirente

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

#### **4.9. CLÁUSULA 8. OPERACIÓN**

##### **4.9.1. Planificación y control operacional**

El mapa de procesos planteado o definido en la Figura 27 es relevante debido a que permite visualizar particularmente cada proceso que se efectúa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe. Se visualiza las operaciones a efectuarse, las entradas, requerimientos de cada una de ellas, el resultado o salida que abarca el ejecutar aquellos procesos iniciales, sin dejar aparte el motivo de hacer aquello, que es la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Una ventaja de tal implementación es que parte de lo general a lo particular, enfocado generalmente en la conducta de la entidad, hasta lograr evaluar cada punto del deber y proseguir con la revisión de cada proceso que se muestra al brindar el servicio.

##### **4.9.2. Evaluación del Desempeño**

En este apartado se definen indicadores de gestión que se utilizan para el control y seguimiento de los procesos, los cuales permiten determinar si se alcanzan las metas previstas en cada proceso y analizar el estado actual de la empresa en relación con el desarrollo de las operaciones.

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

Los indicadores de gestión son instrumentos de medición que sirven para identificar y analizar el nivel de cumplimiento de una determinada operación, en el presente trabajo se ha planteado un conjunto de indicadores para la gestión en los procesos ver Anexo

#### **4.9.4. Presentación de no conformidades, quejas y reclamos**

Para el tratamiento de las no conformidades que se presenten como quejas o reclamos de parte de los Usuario de los servicios que presta el GADIP – MC y demás partes interesadas internas o externas se sugiere tratarlo con el siguiente formato.

La aplicación del formato nos ayudara a recabar información que se requiere para evaluar el motivo de la no conformidad que se ha generado, lo cual el objetivo es ayudar a la institución pública para que dé seguimiento a estos reclamos de usuarios y de reaccione con acciones óptimas para dar solución a estos, satisfaciendo así a los usuarios Cayambeños

#### 4.9.5. Formato de Recepción de no conformidad

Recepción de no conformidades

 <p><b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK Juntos por el buen vivir</p>	<b>RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y NO CONFORMIDADES</b>		<b>Recepcion de no conformidades de servicio</b>
			<b>GA01.D2</b>
			<b>Pagina1</b>
Complete la información solicitada en el formato y con letra legible, para proceder con el trámite pertinente.			
<b>FECHA:</b> / /		<b>CONSECUTIVO:</b>	
Poner Motivo			
Nombre			
Requerimiento			
<b>MOTIVO DEL RECLAMO, QUEJA O NO CONFORMIDAD</b>			
<b>DOCUMENTOS ANEXOS:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>SUGERENCIAS NECESARIAS PARA LA MEJORA ANTE EL RECLAMO, QUEJA O NO CONFORMIDAD</b>			
<b>MERECE TRATAMIENTO:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>JUSTIFIQUE:</b>			

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

#### 4.10. CLÁUSULA 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

##### 4.10.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La entidad estableció las directrices que requiere medirse, métodos de control, análisis y evaluación para garantizar que los resultados tengan validez y sean contrastables con un determinado patrón que se conserve. Los resultados de tal medición tienen que mantenerse como dato documento para ser válido. La medición y control de los procesos son medidos por los indicadores de gestión que lo evalúa un coordinador o la persona encarga de la calidad de la entidad y con el presidente o

alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe.

#### 4.10.2. Satisfacción al cliente externo

Se debe aplicar encuestas o hablar directamente con los clientes externos de forma anual, y revisar los resultados de la alta dirección para la toma de decisiones de mejora y correctivas, acorde a la situación. De igual forma, se debe aplicar un buzón de reclamos y sugerencias en la entidad, con el propósito de definir la falencia que hay en la institución respecto a la atención brindada al usuario o cliente.

#### 4.10.3. Evaluación del desempeño del SGC

**Tabla 60. Matriz de Evaluación del desempeño del SGC**

*Matriz de evaluación del desempeño del SGC*

<b>Dimensión</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Indicadores</b>
Alineación con el plan estratégico	La definición de metas del talento humano debe orientarse a la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad	Grado de alineación con la misión, visión y objetivos estratégicos
Apego con el modelo de competencias de la entidad	El instrumento de evaluación está relacionado con el modelo de competencias organizacionales y funciones.	Nivel de coherencia con las competencias del modelo
Instrumento de evaluación	Formato que servirá de instrumento para la recolección de la información para la evaluación de desempeño	Nivel de calidad del instrumento

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

#### 4.10.4. Auditoría Interna (ISO 9001: 2015)

##### Plan de Auditoría Interna

En el siguiente segmento se presenta el plan de auditoría interna dicho formato nos ayuda en la planificación de gestión de la dirección que se esté evaluando internamente mediante el cual se describe el formato detallado y detalla el proceso a seguir para la obtención de la información necesaria dentro de las direcciones en cada una de sus jefaturas que se vaya a implementar la auditoría

Adicional a eso es preciso comentar que dependiendo de los requerimientos del alcalde o la organización que se esté gestionando este plan puede ser modificado acorde a las necesidades o requerimientos que necesiten obtener con dicha información.

**Tabla 61. Plan de Auditoría Interna**

##### Formato Plan de Auditoría

	<b>PLAN DE AUDITORÍA INTERNA</b>				<b>Código:</b> GA.03.D3
					<b>Version:</b>
					<b>Elaborado Por:</b> Alexander Andrango
					<b>Revisado Por:</b>
Objetivos de la Auditoría:					
Fecha:					
Ubicación:					
Alcance de la Auditoría:					
Criterios de Auditoría:					
Métodos:					
Audidores(es):					
<b>Roles y responsabilidades</b>					
Auditor Líder:		Auditor(es):		Experto Técnico:	
<b>Día 1</b>					
Fecha	Hora	Auditor	Proceso	Departamento auditado	
<b>Día 2</b>					
Fecha	Hora	Auditor	Proceso	Departamento auditado	

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

### **Programa de Auditoría Interna**

Se propone efectuar auditoría interna basándose en la norma ISO 9001: 2015, de forma trimestral, para comprobar que se disponga con los datos organizados y documentados, en toda auditoría las autoridades deben designar un líder de la auditoría y a 2 auditores que sean acompañantes, además deben emitir un informe con el valor porcentual de cumplimiento, las no conformidades que se detectan, y el plan de acción con una determinada fecha de cumplimiento y las personas responsables de realizar cada auditoría.

**Tabla 62. Programa de Auditoria GADIP M-C**

*Formato Programa de Auditoria*

	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA</b>					Código: GA.03.D4
						Versión:
						Elaborado Por: Alexander Andrango
						Revisado Por:
<b>Objetivo</b>						
<b>Alcance</b>						
<b>Criterios de Auditoria</b>						
<b>Auditores</b>						
<b>Recursos</b>						
<b>CRONOGRAMA</b>						
<b>Periodo</b>	<b>MES - AÑO</b>					
<b>Actividad</b>	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	
Preparación de auditoria						
Reunión de apertura						
Recolección de información						
Ejecución de auditoria						
Reunión de cierre						
Realización de informe de auditoria						

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

## Formato de Informe de Auditoría Interna

Siguiendo el proceso de la Auditoría Interna para cada resultado de realización de esta es de vital importancia presentar un informe que detalle las novedades encontradas en dicha auditoría, resultados que nos ayudaran a la planificación para generar acciones a tomar a dichos resultados, para ello a continuación se presenta un modelo de informe de auditoría interna que puede ser utilizado

**Tabla 63. Formato de Informe de Auditoría Interna**

### Formato de Auditoría Interna

	<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b>		Codigo: GA.03.D5	
			Version:	
			Elaborado Por: Alexander Andrango	
PROCESO AUDITADO:			Revisado Por:	
FECHA INFORME:		LUGAR:		
ALCANCE:				
OBJETIVO:				
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:				
EQUIPO AUDITOR:				
PERSONAL ENTREVISTADO:				
DOCUMENTACIÓN REVISADA:				
Detalle del cumplimiento del SG				
REGISTRO M: No Conformidad Mayor m: no conformidad menor O: Observación F: Fortaleza OM: oportunidad de mejora				
No	NORMA	REQUISITO N - E	REGISTRO	HALLAZGO
1	ISO 9001:2015			
	ISO 9001:2016			
2	ISO 9001:2017			
	ISO 9001:2018			
3	ISO 9001:2019			
	ISO 9001:2020			
4	ISO 9001:2021			
	ISO 9001:2022			
_____				
AUDITOR		AUDITADO(S)		

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

### Plan de Auditoría Interna

El proceso para ejecutar una auditoría interna abarca tres etapas que se mostrará en las siguientes figuras.

**Figura 21. Planificación de Auditoría**



*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

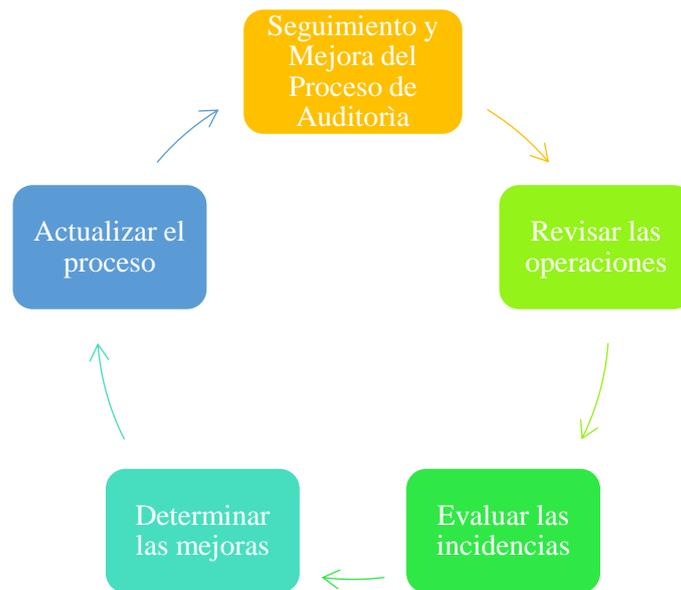
**Figura 22. Ejecución de la Auditoría**



*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

La planificación del plan de Auditoría sirve de base para la planificación de gestiones internas en el GADIP – MC. Por lo tanto, la planificación ya cuenta con el plan de auditoría de la norma ISO 9001:2015 y también diseñado su programa de auditoría. Las Auditorías internas que se realicen conforme al programa de implementado el modelo de Gestión servirán de objetivo de análisis para abordar las acciones correctivas antes dichas no conformidades encontradas.

**Figura 23. Seguimiento y Mejora del Proceso de Auditoría**



*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

**Tabla 64. Check list de Auditoría Interna**

		<b>CHECK LIST DE AUDITORÍA</b>		Código: GA.D8
				Versión:
				Elaborado Por: Alexander Andrango
				Revisado Por:
No. de Auditoría	Fecha de auditoría	No. de páginas		
XX	DD al DD de MM de AAAA	XX		
Equipo Auditor:		Auditor Líder: ABCDE		
		Equipo de auditores internos de calidad: ABCDE		
		Observadores: ABCDE		
Objetivo:				
Alcance:				
Criterios de Auditoría:				
Requisito	Pregunta	C/NC	Observación	
CLASIFICACIÓN:				
<b>M</b> = No Conformidad Mayor <b>m</b> = No Conformidad Menor <b>C</b> = Conformidad				
<b>NC</b> = No Conformidad				
<b>CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA:</b>				
Líder Auditor: ABCDE				
		(Nombre y firma)		
		NOTA: De ser necesario utilice anexos		

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

### **Plan de Acción de Acciones Correctivas**

La planificación y generación del plan de acciones correctivas o preventivas para las auditorías son de vital importancia ya que permite a la institución trazar un plan el cual de soluciones a las diferentes novedades o inconvenientes que encontraran o se encuentran en el sistema de gestión ya sea en documentación o en indicadores de desempeño lo cual se sugiere un formato para abordar estas acciones.

Ver Plan de Acciones correctivas en la sección de Anexos

### **Formato de Acciones Correctivas**

La importancia del formato de acciones correctivas o preventivas nos da origen a elaborar un plan de acciones por el cual se describe el tipo de hallazgo acorde al requisito auditado, se analiza su causa dependiendo el caso y se interpreta que tipo de acción sería la óptima para desarrollarse ver hoja de anexos

**Tabla 65. Acta de Aprobación**

*Acta de Aprobación*

APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: Director		
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: Director		
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: Alexander Andrango Tesista		

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

**Tabla 66. Control de Cambios**

*Control de cambios requeridos*

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1.0		Original	Nombre: <b>Director</b>

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

#### **4.11. CLÁUSULA 10. MEJORA CONTINUA**

En esta última Clausula de la norma se hace referencia específicamente a la mejora continua del sistema de gestión de calidad enfocada a procesos y para poder abordar acciones de mejora es importante identificar en donde existen las oportunidades de mejora para posterior ser analizadas y planificar para aplicar las acciones necesarias que disminuyan o eliminen los inconvenientes o no conformidades encontradas en la auditoría interna dentro de la institución.

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

##### **4.11.1. Plan de Mejora Continua**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe tiene que conservar un formato de mejora continua sobre la eficacia del SGC. Se toma en consideración los resultados del análisis y evaluación además de las salidas de la revisión que se efectuó por medio de la dirección para definir las necesidades y oportunidades de mejora que deben aplicarse en el SGC.

Se debe definir y elegir las oportunidades de mejora y aplicar alguna operación requerida para dar cumplimiento sobre los requerimientos de los clientes e incrementar el nivel de satisfacción de estos, aquello debe integrar:

- Aplicar mejoras sobre los servicios para dar cumplimientos a los requerimientos, considerando las expectativas y necesidades de los clientes.
- Aplicar acciones correctivas, para la prevención o disminución de las consecuencias que no se desean.

- Aplicar mejorar sobre el rendimiento y eficiencia del SGC.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados - Mejorar el desempeño y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad.

#### 4.12. Comparación de Resultados

##### 4.12.1. Resultados de la dirección administrativa

Tabla 67. Comparación de Resultados Dirección administrativa

Análisis comparativo plan de mejoras inicial con plan de mejoras final

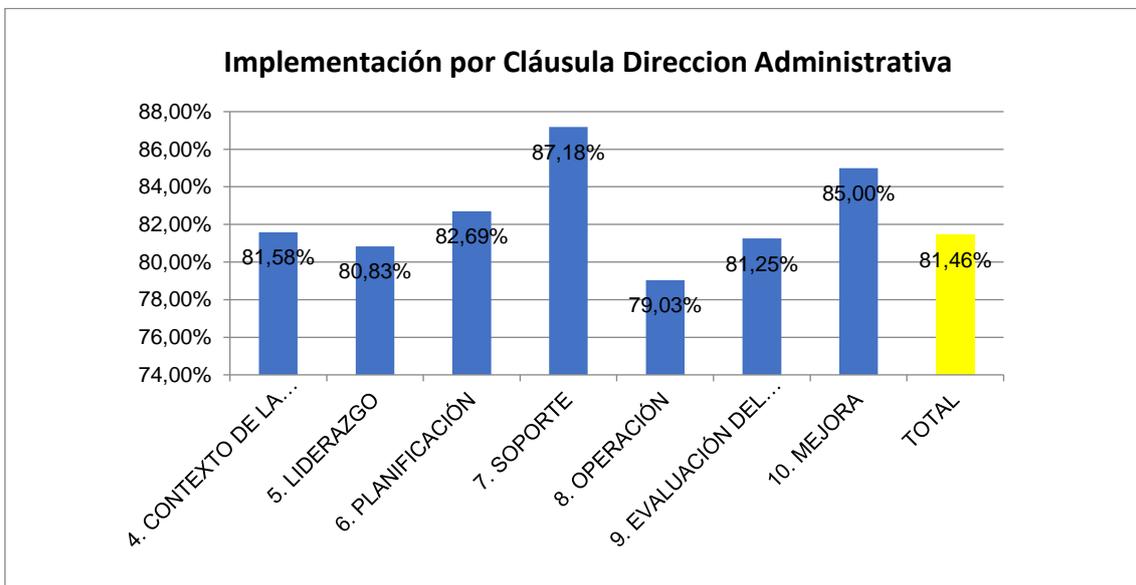
<b>FECHA APLICACIÓN:</b>		25/5/2023	<b>CUIDAD:</b>		Cayambe		
<b>DIRECCIÓN VERIFICADA:</b>		Dirección Administrativa	<b>RESPONSABLE:</b>		Andrango Alexander		
<b>Comparación de Cumplimiento de Plan de Mejoras Inicial VS. Plan de Mejoras Final</b>							
Cláusulas	Requisitos	Evaluación Inicial	Actividad a Desarrollar	Evidencia de Conformidad	Responsable	Recursos	Evaluación Final
<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	4.1 Comprensión de la Organización y su contexto	39,77%	Identificar y analizar los factores internos y externos de la organización	Análisis de PORTER Análisis PESTEL Análisis FODA Misión Visión	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos	81,58%
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas	39,77%	Determinar las expectativas y requisitos de las partes interesadas	Matriz de Partes Interesadas y sus Requisitos	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	81,58%
	4.3 Determinación del alcance del SGC	39,77%	Establecer el alcance del SGC	Alcance del SGC	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	81,58%
	4.4 SGC y sus procesos	39,77%	Diseñar el SGC para la empresa Bello Hogar	Cadena de Valor Mapa de Procesos Inventario de Procesos Ficha de Caracterización de Procesos	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	81,58%

<b>LIDERAZGO</b>	5.2 Política	40,52%	Descripción de la política de calidad	Política de Calidad	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	80,53%
<b>PLANIFICACION</b>	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	43,27%	Identificar el nivel de los riesgos que se presentan en el GADIP M-C	Matriz de Riesgos	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	82,69%
	6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	43,27%	Establecer objetivos de calidad pertinentes, medibles y controlables	Objetivos de Calidad	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	82,69%
<b>APOYO</b>	7.2 Competencia	51,28%	Establecer criterios en la formación de competencias básicas del personal de la Institución	Perfil del Puesto	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	87,18%
	7.5 Información Documentada	51,28%	Identificar la documentación requerida para la ejecución de cada proceso	Lista Maestra de Documentos y Registros	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	87,18%
<b>OPERACIÓN</b>	8.1 Planificación y Control Operacional	41,60%	Establecer directrices y criterios para la ejecución de los procesos que se llevan a cabo en el GADIP M-C	Manual de procedimientos	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	79,03%
<b>EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	40,54%	Establecer formatos de análisis, evaluación y seguimiento del	Ficha de indicadores Programa de auditorías Plan de auditorías	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información	81,25%

			desempeño laboral			Documentada	
<b>MEJORA</b>	<b>10.3 Mejora Continua</b>	<b>35,00%</b>	Determinar estrategias de mejora continua en los procesos	<b>Plan de Mejoras Final</b>	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	<b>85,00%</b>

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

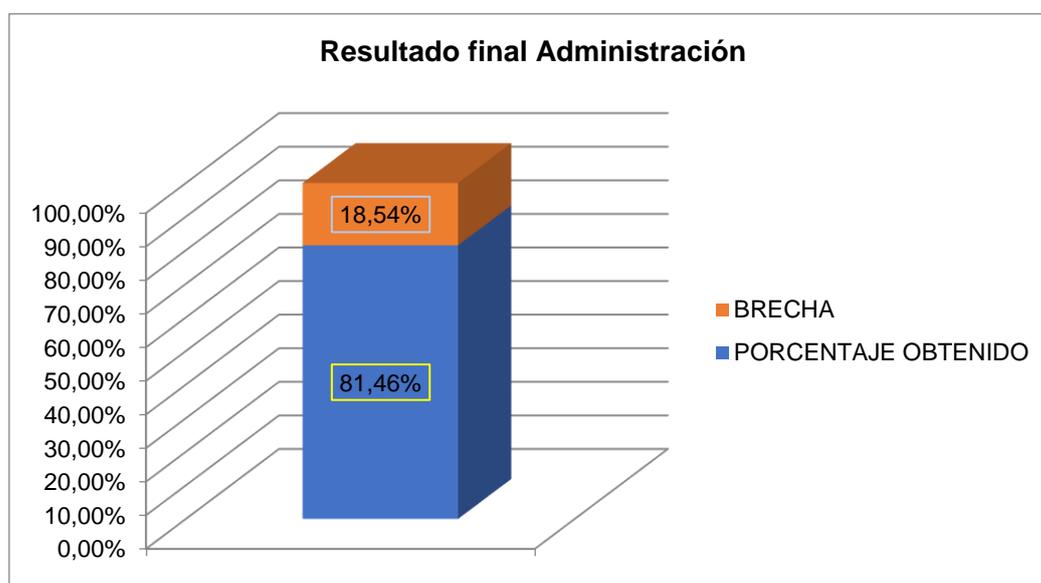
**Análisis.** En la tabla anterior se presenta los resultados consolidados iniciales versus los finales identificando las oportunidades de mejora a un nivel más personalizado para ser tratados si es el caso diseñados o mejorados, para cada cláusula de la norma ISO 9001:2015 se estableció un plan de mejoras que también esta evidenciado las acciones correctivas tomadas o sugeridas.



**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango, (2023)

**Análisis.** El grafico presenta los resultados después del diagnóstico realizado a la dirección administrativa cada punto de la norma ISO 9001:2015 fue evaluada acorde al plan de mejoras propuesto inicialmente.

**Figura 24.** Porcentaje de implementación por Cláusula dirección administrativa



**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

La brecha final que arroja el gráfico es menor a comparación a la brecha que se presentó después del diagnóstico inicial a la dirección administrativa. Por consecuencia evidenciando la mejora después del diseño de modelo de gestión basado en la norma ISO:2015

#### **4.12.2. Análisis de resultado dirección administrativa**

Después de realizar la evaluación diagnóstica a la dirección administrativa por medio del check list de auditoría, se refleja un nivel más alto de cumplimiento con los requerimientos de las cláusulas de la norma ISO 9001:2015 correspondiendo al 81.46% comparado con el diagnóstico inicial que fue crítico. No obstante se miran leves variaciones en el margen individual de los requisitos de la norma pero que a su vez todos se encuentran sobre del rango del 70%, lo cual nos indica que el GADIP – MC se encontraría en un nivel alto de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 causado por la implementación del sistema de gestión por procesos que se está proponiendo para ser encaminado al desarrollo de políticas u objetivos estratégicos que permitan guiar el horizonte y a la mejora continua de la organización.

#### 4.13. Resultados Dirección Financiera

**Tabla 68. Comparación de Resultados Dirección Financiera**

*Análisis comparativo plan de mejoras inicial con plan de mejoras final*

<b>FECHA APLICACIÓN:</b>		31/5/2023		<b>CUIDAD:</b>		Cayambe	
<b>DIRECCIÓN VERIFICADA:</b>		Dirección Financiera		<b>RESPONSABLE:</b>		Andrango Alexander	
<b>Comparación de Cumplimiento de Plan de Mejoras Inicial VR. Plan de Mejoras Final</b>							
<b>Clausulas</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Evaluación Inicial</b>	<b>Actividad Para Desarrollar</b>	<b>Evidencia de Conformidad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Evaluación Final</b>
<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	4.1 Comprensión de la Organización y su contexto	<b>39,77%</b>	Identificar y analizar los factores internos y externos de la organización	Análisis de PORTER Análisis PESTEL Análisis FODA Misión Visión	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos	<b>81,58%</b>
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas	<b>39,77%</b>	Determinar las expectativas y requisitos de las partes interesadas	Matriz de Partes Interesadas y sus Requisitos	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	<b>81,58%</b>
	4.3 Determinación del alcance del SGC	<b>39,77%</b>	Establecer el alcance del SGC	Alcance del SGC	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	<b>81,58%</b>
	4.4 SGC y sus procesos	<b>39,77%</b>	Diseñar el SGC para la empresa Bello Hogar	Cadena de Valor Mapa de Procesos Inventario de Procesos Ficha de Caracterización de Procesos	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	<b>81,58%</b>
<b>LIDERAZGO</b>	5.2 Política	<b>40,52%</b>	Descripción de la política de calidad	Política de Calidad	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	<b>80,53%</b>

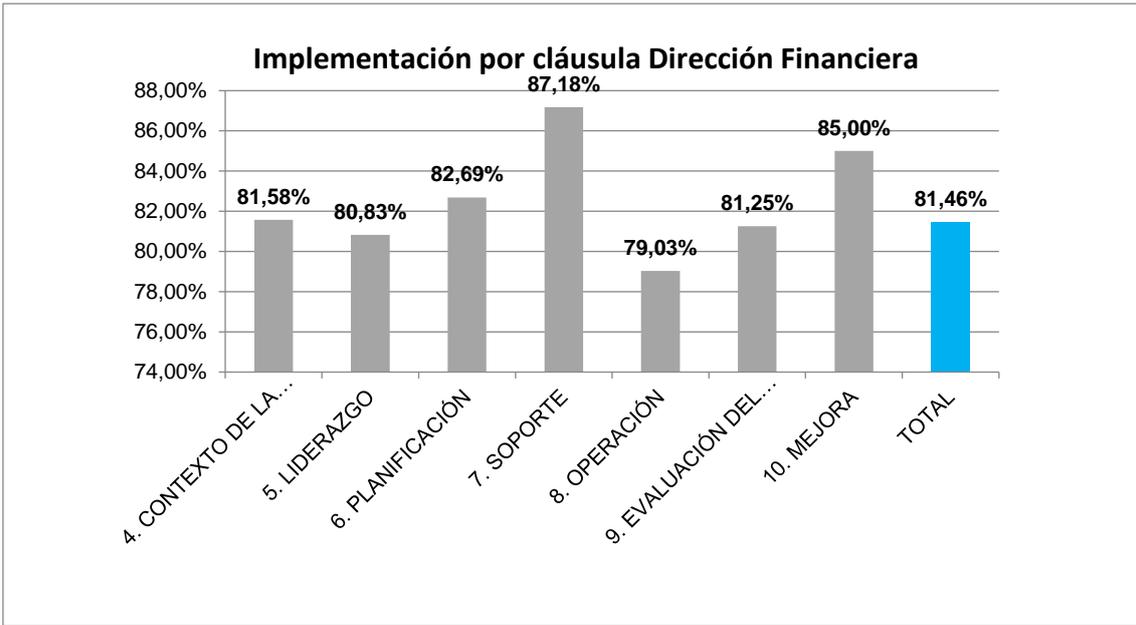
<b>PLANIFICACION</b>	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	43,27%	Identificar el nivel de los riesgos que se presentan en el GADIP M-C	Matriz de Riesgos	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	82,69%
	6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	43,27%	Establecer objetivos de calidad pertinentes, medibles y controlables	Objetivos de Calidad	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	82,69%
<b>APOYO</b>	7.2 Competencia	51,28%	Establecer criterios en la formación de competencias básicas del personal de la empresa	Perfil del Puesto	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	87,18%
	7.5 Información Documentada	51,28%	Identificar la documentación requerida para la ejecución de cada proceso	Lista Maestra de Documentos y Registros	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	87,18%
<b>OPERACIÓN</b>	8.1 Planificación y Control Operacional	41,60%	Establecer directrices y criterios para la ejecución de los procesos que se llevan a cabo en el GADIP M-C	Manual de procedimientos	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	79,03%
<b>EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	40,54%	Establecer formatos de análisis, evaluación y seguimiento del desempeño laboral	Ficha de indicadores Programa de auditorías Plan de auditorías	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información Documentada	81,25%
<b>MEJORA</b>	10.3 Mejora Continua	35,00%	Determinar estrategias de mejora continua en los procesos	Plan de Mejoras Final	Alexander Andrango	Talento Humano Equipos Tecnológicos Información	85,00%

					Documentada	
--	--	--	--	--	-------------	--

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

**Análisis.** En la tabla anterior se presenta los resultados consolidados iniciales versus los finales identificando las oportunidades de mejora a un nivel más personalizado para ser tratados si es el caso diseñados o mejorados, para cada cláusula de la norma ISO 9001:2015 se estableció un plan de mejoras que también esta evidenciado las acciones correctivas tomadas o sugeridas.

**Figura 25. Porcentaje de Implementación por Cláusula dirección administrativa**



**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

**Análisis.** El grafico anterior muestra los resultados después del plan de mejoras por cada clausula se puede evidenciar la mejora que se ha propuesto con el diseño de modelo de gestión por procesos presentado como tema de investigación.

#### **4.13.1. Análisis de resultados dirección financiera**

Después de realizar la evaluación diagnóstica a la dirección financiera por medio del check list de auditoría, se refleja un nivel más alto de cumplimiento con los requerimientos de las cláusulas de la norma ISO 9001:2015 correspondiendo al 81.46% comparado con el diagnóstico inicial que fue crítico. No obstante se miran leves variaciones en el margen individual de los requisitos de la norma pero que a su vez todos se encuentran sobre del rango del 70%, lo cual nos indica que el GADIP – MC se encontraría en un nivel alto de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 causado por la implementación del sistema de gestión por procesos que se está proponiendo para ser encaminado al desarrollo de políticas u objetivos estratégicos que permitan guiar el horizonte y a la mejora continua de la organización.

#### **4.14. Plan de Implementación del Sistema de Gestión por Procesos**

A continuación, se propone un plan de implementación que servirá de guía para las direcciones que se acota en el alcance de la investigación. Los resultados que se muestran cómo situación final pueden variar según el alcance el objetivo y el tiempo que se planifiquen las direcciones, en la gestión mensual de planificación.

La implementación de este sistema de Gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 traerá significativas mejoras a la gestión de turno en el GADIP – MC.



#### 4.15. Presupuesto tentativo para la implementación del Diseño Propuesto

**Tabla 70. Presupuesto para la implementación del SGP**

*Presupuesto para la implementación del alcance de la investigación*

Presupuesto SGP GADIP M-C					
Proyecto:	DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS				
Jefe de sección:		Duración:	4 meses		
Líder de sección:		Fecha de elaboración:	25/02/2023		
Elemento	Tipo de recurso	Tiempo	Unidad	Precio por unidad	Costo
Plan de implementación	Capacitación	Interna Corto plazo	4	\$ 300	\$ 1200
Material de oficina	Tecnología y Papelería	Interno Corto plazo	3	\$ 250	\$ 750
Material tecnológico	SISDOC	Interno Corto plazo	1	\$ 2000	\$ 2000
Capacitaciones de funcionarios	Talleres	Interno Corto plazo	8	\$ 300	\$ 2400
Modelo de gestión	Capacitación	Interna Corto plazo	8	\$ 200	\$ 1600
<b>Total</b>					<b>\$ 7.950</b>

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

El valor del presupuesto que se presenta en la tabla anterior es un valor tentativo y estimado de implementación según el alcance del sistema de gestión que se plantea en el documento, sin embargo, cabe mencionar que la implementación queda a cargo de la institución y si es el caso de extenderse a las demás direcciones del GADIP – MC el presupuesto crecería proporcionalmente según a la planificación de su alcance de implementación del Sistema de Gestión por Procesos.

## **5. CONCLUSIONES**

- El estudio bibliográfico se centra en la gestión de procesos, proporcionando conceptos para el diseño de manuales y directrices claras y detalladas para la comprensión y planificación del trabajo de investigación, mostrando así la importancia, función e impacto del diseño de sistemas de gestión de procesos. El beneficio es la mejora de los procesos mediante políticas estandarizadas con seguimiento y control.
- En la investigación realizada en las direcciones administrativa y financiera se identificaron bajos niveles de implantación de la norma ISO 9001:2015 en el GADIP M-C. Se utilizaron herramientas de calidad como la observación directa, un diagrama de Ishikawa y una lista de comprobación diagnóstica basada en la norma ISO 9001:2015 para analizar la situación actual de cada una de ellas. Como resultado, la Dirección Financiera tuvo un valor de cumplimiento del 42,20% y la Dirección Administrativa un valor de cumplimiento del 40,75% de los diez requisitos. El valor más bajo se observó en la Cláusula 4 (Contexto de la Organización) con un 39,77% y en la Cláusula 10 (Mejora Continua) con un 35%, lo que indica una falta de documentación e indicadores que contribuyan al desarrollo y prestación de servicios en las direcciones. En consecuencia, se propuso un plan de mejora con las evidencias necesarias.
- Por último, para desarrollar el diseño del Modelo de Gestión por Procesos, se identificaron oportunidades de mejora en relación con el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 sin vulnerar las leyes COOTAD, SERCOP, LOTAIP, POA y PDOT, que regulan y orientan a los GAD. El resultado fue un índice de conformidad global del 81,46% con la norma de Calidad, lo que representa una mejora del 39,59% respecto al resultado global obtenido en la evaluación inicial de las Direcciones. Este valor se evidencia en el desarrollo del diseño de la

gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015, que define la cadena de valor, el mapa de procesos que clasificó dos direcciones diferentes con su respectiva caracterización, la matriz de riesgos, el perfil de puesto y el manual de procedimientos, que establece criterios y directrices para la ejecución de 9 procedimientos con sus respectivos formatos de aplicación. En conclusión, se definieron indicadores para la medición, evaluación y seguimiento de los procesos. De esta manera el GADIP - MC cuenta con una base ideológica que contribuye a la formación de los funcionarios con un fin en común: la mejora continua y una Gestión participativa de Calidad.

## 6. RECOMENDACIONES

- Realizar la implementación del presente diseño de Gestión que tiene como propósito mejorar la calidad con sus procesos definidos en el alcance del Modelo de gestión propuesto.
- Capacitar y socializar de manera consecutiva a los funcionarios de turno del GADIP M-C con la finalidad de generar mayor comprensión en el sistema de Gestión y administración ofreciendo a la ciudadanía altos niveles de calidad en la Gestión Pública.
- La aplicación del manual de procesos y procedimientos es un documento guía para el desarrollo de las actividades y el flujo de las transacciones, documentando lo que se lleva a cabo para evaluar el desempeño de cada proceso con el fin de posteriormente actualizarlo constantemente para satisfacer la necesidad institucional en la creación de procesos de colaboración en la gestión interna.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Alejandro Mendez Rodriguez , Marcela Astudillo Moya. (2008, Enero). *La Investigación en la era de la Información*. Retrieved 7 10, 2023, from Guía para realizar la bibliografía y fichas de trabajo:  
<http://www.economia.unam.mx/academia/inae/pdf/inae1/u115.pdf>
- Amador, M. G. (2009, 5 29). *Metodología de la Investigación*. Retrieved 7 10, 2023, from La entrevista en investigación:  
<https://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- Arteaga, R. (2021). *Universidad Estatas del Sur de Manabi*. Retrieved from Planificación Estratégica y Desempeño Organizacional: Caso Hidromaxi Construcciones S.A. De la Ciudad de Quito:  
<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3185/1/TESIS-%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N-%20ARTEAGA%20RENNI.%20%281%29.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Patria.
- Bernal, R. G. (2012). *PDCA Home*. Retrieved 7 10, 2023, from El portal de la gestión, calidad y mejora continua: <https://www.pdcahome.com/check-list/>
- Camuendo, D. (2021). *Diseño del Sistema de Gestión por Procesos Basados en la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa Yougurt Vas Q. Ibarra*: Universidad Técnica del Norte.
- Carrillo, E., Rodríguez, Á., & Arellano, M. (2020, Agosto 16). *Ciencia Digital*. Retrieved from La Planificación Estratégica como Herramienta de Desarrollo: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/1361>

- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 2.
- Chicaiza, J. (2020). *MejorContinua y la Productividad Aplicada en los Procesos de Almacenamiento y Despacho de la Empresa Megaprofer S.A.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Coello, A. (2023). *La Organización Orientada a los Procesos*. Madrid: Universidad de Complutense.
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe. (2012). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe*. Cayambe. Retrieved 7 11, 2023, from [https://municipiocayambe.gob.ec/images/ley\\_transparencia/LOTAIP/ORGANICO%20CAYAMBE\\_.PDF](https://municipiocayambe.gob.ec/images/ley_transparencia/LOTAIP/ORGANICO%20CAYAMBE_.PDF)
- Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe. (2022). *Misión y Visión*. Cayambe: Municipio de Cayambe.
- Guillermo Westreicher, José Francisco López. (2020, 5 1). *Economipedia*. Retrieved 7 10, 2023, from Metodo deductivo: <https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>
- Henry, V. (2019, 10 10). *FORMLABS*. Retrieved 11 11, 2022, from FORMLABS: <https://formlabs.com/latam/blog/fdm-sla-sls-como-elegir-tecnologia-impresion-3d-adeuada/>
- J. Casas Anguita, JR. Repullo Labrador, J. Donado Campos. (2003, 5). *ELSEVIER*. Retrieved 7 10, 2023, from La encuesta como técnica de

investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

- Maldonado, A. (2023). *Gestión de Procesos*. España: Universidad de Malaga.
- Méndez, A., & Astudillo, M. (2008). *La Investigación en la Era de la Información*. España: Editorial Trillas. Retrieved 07 4, 2023
- Meneses, J. (2007, 4). *El Cuestionario*. Retrieved 7 10, 2023, from El Cuestionario:  
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Municipio de Cayambe. (2022). *Valores Organizacionales*. Cayambre: Municipio de Cayambe.
- Narvaez, M. (2023). *Investigación de Mercados*. España: QuestionPro.
- Normalización, O. I. (2015). *International Organization for Standardization 9001*. Retrieved from ISO Annual Meeting:  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida*. América Latina y el Caribe: Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo.
- Paz, G. B. (2017, 07 30). *Metodología de la Investigación*. Retrieved 7 10, 2023, from bibliotecacijsp:  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

- Quintero, J., & Sánchez, J. (2017). *La Cadena de Valor: Una Herramienta de Pensamiento Estratégico*. Venezuela: Universidad Rafael Bellosó Chacín.
- Reyes, D., Cadena, A., & Rivera, G. (2022). *El Sistema de Gestión de Calidad y su Relación con la Innovación*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Soledad, A. (2018, 12 21). *ALLEDP*. Retrieved 11 11, 2022, from ALLEDP: <https://all3dp.com/es/2/temperatura-pla-impresion-3d-cama-hotend/>
- Solis, D. (2015). *Un mapa de procesos es una representación gráfica y secuencial de todos los factores o actividades que intervienen en una organización las cuales a su vez ayudan a tener una visión clara de aquellos factores o actividades que generan valor y aportan el cr.* Quito: Universidad Plitécnica Salesiana. Retrieved 7 10, 2023
- Sydle. (2022, Junio 16). *Gestión de Procesos*. Retrieved from Mejora Continua: <https://www.sydle.com/es/blog/mejora-continua-6101a388b2503757979faf52>
- Universidad de León. (2014). *Desarrollo de Equipo de Trabajo y Dirección Participativa*. España: Universidad de León.
- Valencia, S. (2017, 09 30). *DIMA 3D Printers*. Retrieved 11 11, 2022, from DIMA 3D Printers: <https://www.dima3d.com/motores-paso-a-paso-en-impresion-3d-ii-criterios-de-seleccion-de-motores-y-drivers/>
- Velasquez. (2018, 10 20). *SCULPTEO*. Retrieved 11 16, 2022, from SCULPTEO: <https://www.sculpteo.com/es/impresion-3d/introduccion-la-impresion-3d/>

- Vergara, O., Acevedo, Á., & Gonzáles, Y. (2019). *Marketing Responsable: Ventaja Distintiva en la Cadena de Valor de las Organizaciones*. Chile: Universidad Autónoma de Chile.
- Yajaira, W. (2021). *El Método Inductivo en la Enseñanza de la Educación Física de los Estudiantes de 8vo Año EGB de la Unidad Educativa Quisapincha*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Zendesk. (2023, 3 3). *Blog de Zendesk*. Retrieved 7 10, 2023, from Gestión de calidad: 7 pilares de la norma ISO 9001 [GUÍA]:  
<https://www.zendesk.com.mx/blog/sistema-gestion-de-calidad/>

## 8. ANEXOS

### Anexo 1. Análisis del grado de implementación acorde a la norma ISO 9001:2015

Tabla 71. Análisis del grado de implementación Norma ISO 9001: 2015 Dirección Administrativa

#### Anexo 1

Check List de verificación Inicial

ANÁLISIS DEL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN ACORDE A LA NORMA ISO 9001:2015										
<b>INSTITUCIÓN:</b> Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Y Plurinacional del Municipio del Cantón Cayambe										
<b>FECHA APLICACIÓN:</b> 24/11/2022			<b>CIUDAD:</b> Cayambe							
<b>DIRECCIÓN VERIFICADA:</b> Dirección Administrativa			<b>RESPONSABLE:</b> Andrango Alexander							
<b>ENTREVISTADO:</b> Ing. Segundo Vicente Revelo Ruiz			<b>CARGO:</b> Director Administrativo							
<p><b>Objeto:</b> Con el texto de la norma ISO 9001:2015 en mano y para cada punto normativo, respuesta con total honestidad marcando con una X si cumple total o parcialmente el requisito y de un % conforme a los valores de cumplimiento. Puede agregar un comentario para justificar su evaluación. En las demás hojas de cálculo se mostrará la brecha en forma visual y los análisis por numeral de la norma.</p>										
<b>4. Contexto de la organización</b>										
<b>4.1 Comprensión de la organización y su contexto</b>										
<b>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 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		código de Ética Interno
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				x			COOTAD
<b>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</b>							
<b>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 las partes interesadas que son pertinentes al SGC.			x				COOTAD
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC		x					COOTAD
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.			x				COOTAD
<b>4.3 Determinación del alcance del SGC</b>							
<b>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 los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.		x					COOTAD
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.				x			COOTAD
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.			x				COOTAD
Considerar los productos y servicios de la organización			x				COOTAD
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					COOTAD
<b>4.4 SGC y sus procesos</b>							
<b>4.4.1 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, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.		x						COOTAD/POA/PAC
Determinar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización		x						COOTAD/POA/PAC
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos		x						COOTAD/POA/PAC
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos	x							COOTAD/POA/PAC
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionado)			x					COOTAD/POA/PAC
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad		x						COOTAD/POA/PAC
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos				x				COOTAD/POA/PAC
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1		x						COOTAD/POA/PAC
Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos		x						COOTAD/POA/PAC
Mejorar los procesos y el SGC.	x							COOTAD/POA/PAC
<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						COOTAD/POA/PAC
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.			x					COOTAD/POA/PAC
<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>	
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGC:				x				COOTAD/PDOT

Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC					x		COOTAD/PDOT
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					COOTAD/PDOT
Asegurar de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización		x					COOTAD/PDOT
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos				x			COOTAD/PDOT
Asegurar de que los recursos necesarios para el SGC estén disponibles		x					COOTAD/PDOT
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC		x					COOTAD/PDOT
Asegurarse de que el SGC logre los resultados previstos	x						COOTAD/PDOT
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del SGC		x					COOTAD/PDOT
Promover la mejora			x				COOTAD/PDOT
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					COOTAD/PDOT
<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		COOTAD
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables		x					COOTAD
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					COOTAD
Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.		x					COOTAD
<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					COOTAD/POA/PAC
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				COOTAD/POA/PAC
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				COOTAD/POA/PAC
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables		x					COOTAD/POA/PAC
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del SGC.			x				COOTAD/POA/PAC
<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			COOTAD
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización				x			COOTAD
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.		x					COOTAD
<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>
Hay que asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.			x				COOTAD/PDOT
A signar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el SGC es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional		x					COOTAD/PDOT
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas		x					COOTAD/PDOT

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						COOTAD/PDOT
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización		x						COOTAD/PDOT
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						COOTAD/PDOT
<b>6. Planificación</b>								
<b>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</b>								
<b>6.1.1 Al planificar el SGC 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>
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						COOTAD/PDOT
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos		X						COOTAD/PDOT
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables		X						COOTAD/PDOT
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados			X					COOTAD/PDOT
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.			X					COOTAD/PDOT
<b>6.1.2 La organización Debe planificar:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>		<b>Observaciones</b>
Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades		X						SERCOP/COOTAD
La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC (véase 4,4)			X					SERCOP/COOTAD
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.			X					SERCOP/COOTAD
<b>6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</b>								

<b>6.2.1 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>
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.		X					COOTAD
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.			X				COOTAD
<b>Los objetivos de la calidad Deben:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Ser coherentes con la política de calidad				X			COOTAD
Ser medibles		X					COOTAD
Tener en cuenta los requisitos aplicables		X					COOTAD
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente			X				COOTAD
Ser objeto de seguimiento		X					COOTAD
Comunicarse		X					COOTAD
Actualizarse, según corresponda		X					COOTAD
<b>6.2.2 Al planificar como lograr sus objetivos de la calidad, 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 qué se va a hacer				X			COOTAD
Determinar qué recursos se requerirán				X			COOTAD
Determinar quién será responsable				X			COOTAD
Determinar cuándo se finalizará				X			COOTAD
Determinar cómo se evaluarán los resultados				X			COOTAD
<b>6.3 Planificación de los cambios</b>							
<b>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>

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					COTAD/ESTATUTO INTERNO
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					
<b>7. Apoyo</b>							
<b>7.1 Recurso</b>							
<b>7.1.1 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 proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.			X				COOTAD
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes				X			
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.				X			
<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					COOTAD
<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			COOTAD
<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			COOTAD
<b>7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición. La organización Debe:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observación</b>
<b>7.1.5.1 Generalidades. La organización Debe:</b>							SERCOP/COOTAD
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos				X			
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas		X					
Asegurarse de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito			X				
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito			X				
<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>Observación</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	COOTAD
Identificar para determinar su estado						X	
Proteger contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición						X	

Determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.						X	
<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>Observación</b>
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		X					COOTAD
Mantener y poner a disposición en la medida que sea necesario				X			COOTAD
Considerar sus conocimientos actuales y determinar como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas				X			COOTAD
<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>Observación</b>
Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SGC		X					COOTAD/SERCOP
Aseguró de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas		X					COOTAD/SERCOP
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran			X				COOTAD/SERCOP
Conservar la Información documentada apropiada como evidencia de la competencia.			X				COOTAD/SERCOP
<b>7.3 Toma de Conciencia</b>							

<b>La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observación</b>
Política de calidad				X			COOTAD/SERCOP
Objetivos de la calidad pertinentes				X			COOTAD/SERCOP
Contribuir a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño			X				COOTAD/SERCOP
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.			X				COOTAD/SERCOP
<b>7.4 Comunicación</b>							
<b>La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC, que incluyan:</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>No aplica</b>	<b>Observación</b>
Qué comunicar				X			INERNO
Cuando comunicar				X			
A quién comunicar		X					
Cómo comunicar				X			
Quién comunica			X				
<b>7.5 Información Documentada</b>							
<b>7.5.1</b>	<b>Generalidades:</b>						
<b>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>Observación</b>
La información documentada requerida por esta Norma Internacional		X					
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del SGC.	X						

<b>7.5.2 Creación y actualización</b>							
<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>Observación</b>
Asegurar la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia)				X			COOTAD
Asegurar el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).				X			COOTAD
La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.				X			COOTAD
<b>7.5.3 Control de la Información Documentada</b>							
<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>Observación</b>
Estar disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite		X					
Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad)		X					
<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>Observación</b>
Distribución, acceso, recuperación y uso		X					COOTAD
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad		X					COOTAD
Control de cambios (por ejemplo, control de versión)				X			COOTAD
Conservación y disposición.		X					COOTAD
Identificar y controlar la documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del SGC		X					COOTAD

Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad				X			COOTAD
<b>8. Operación</b>							
<b>8.1 Planificación y control operacional</b>							
<b>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, implementar y controlar procesos		X					COOTAD/SERCOP
Determinar los requisitos para los productos y servicios				X			COOTAD/SERCOP
Establecer criterios para sus procesos		X					COOTAD/SERCOP
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios			X				COOTAD/SERCOP
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios			X				COOTAD/SERCOP
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios		X					COOTAD/SERCOP
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					COOTAD/SERCOP
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					COOTAD/SERCOP
Ser adecuada para las operaciones de la organización.		X					COOTAD/SERCOP
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.		X					COOTAD/SERCOP
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4)	X						COOTAD/SERCOP

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

Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente		X						COOTAD
Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma		X						COOTAD
Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.		X						COOTAD
Los requisitos especificados por la organización		X						COOTAD
Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios		X						COOTAD
Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		X						COOTAD
La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente		X						COOTAD
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.		X						COOTAD
<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						
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						
<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					
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b> Al determinar las etapas del diseño y desarrollo se <b>debe</b> considerar	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo		X					COOTAD
Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables		X					COOTAD
Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo		X					COOTAD
Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo		X					COOTAD
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					COOTAD
La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo		X					COOTAD
La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo		X					COOTAD
Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios		X					COOTAD
El nivel de control de proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas		X					COOTAD
La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos de diseño y desarrollo		X					COOTAD
<b>8.3.3 Entradas para 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>
Considerar los requisitos funcionales y de desempeño		X					
Considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares		X					
Considerar los requisitos legales y reglamentarios		X					

considerar Normas y códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar		X					
considerar las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios		X					
Verificar que las entradas son adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, que están completas y no presentan ambigüedades		X					
Resolver las entradas de diseño y desarrollo contradictorias		X					
Conservar la información documentada sobre las entradas de diseño y desarrollo		X					
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>							
La organización <b>debe</b> aplicar controles al diseño y desarrollo para asegurar	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Que se definen los resultados a lograr		X					
Que se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos		X					
Que se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas		X					
Que se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto		X					
Que se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación		X					
Que se conserva la información documentada de estas actividades		x					
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>							
La organización <b>debe</b> asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones
Cumplen los requisitos de las entradas		X					
Son adecuadas para los procesos posteriores para la revisión de productos y servicios		X					
Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación		X					
Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta		X					
Conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo		X					
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>							
La organización <b>debe</b>	0%	25%	50%	75%	100%	N/A	Observaciones

Identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de productos y servicios, para asegurarse que no haya un impacto adverso en la conformidad de los requisitos		X					
Conservar información documentada sobre cambios de diseño y desarrollo		x					
Conservar información documentada sobre el resultado de las revisiones		x					
Conservar información documentada sobre la autorización de los cambios		x					
Conserva información documentada de las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos		x					
<b>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</b>							
<b>8.4.1 Generalidades</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Asegurar que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.				x			
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;			x				
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización		x					
Determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización		x					
Determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos		x					
conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.		x					

<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</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 los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.			x				
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC			x				
Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes			x				
Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables			x				
Considerar la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo			x				
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos			x				
<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				
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						
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar	x						
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar			x				
La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados			x				
La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios			x				
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos				x			
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida				x			
La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores				x			
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos				x			
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.			x				
<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				
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				
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					
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					
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				
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>
Describe la no conformidad				x			
Describe las acciones tomadas				x			
Describe todas las concesiones obtenidas				x			
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				x			
<b>9 evaluación del desempeño</b>							
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b>							
<b>9.1.1 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>
Qué necesita seguimiento y medición		x					
Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos			x				
Llevar a cabo el seguimiento y la medición			x				
Analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	x						
Evaluar el desempeño y la eficacia del SGC.		x					
Conservar información documentada apropiada como evidencia de los resultados.		x					

<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				x			
Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.				x			
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>	<b>N/A</b>	<b>Observaciones</b>
Analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.			x				
La conformidad de los productos y servicios			x				
El grado de satisfacción del cliente				x			
El desempeño y la eficacia del SGC				x			
Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz				x			
La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades			x				
El desempeño de los proveedores externos		x					
La necesidad de mejoras en el SGC		x					
<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					
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				
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				
<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				
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					
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					
<b>10 Mejora</b>							
<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					
<b>10.2 No conformidad y acción correctiva</b>							
<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					
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable Hacer frente a las consecuencias			x				

Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La revisión y el análisis de la no conformidad			x				
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de las causas de la no conformidad			x				
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte La determinación de si existen no conformidades similares, que potencialmente puedan ocurrir			x				
Implementar cualquier acción necesaria			x				
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada			x				
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación			x				
Si fuera necesario, hacer cambios al SGC		x					
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas			x				
<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					
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					

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				
---	--	---	--	--	--	--

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

**Anexo 2. Matriz de Riesgo de los procesos direccionados del GADIP - MC**

*Matriz de Riesgo de los procesos Direccionados del GADIP – MC*

MACROPROCESO	PROCESO	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO		ANÁLISIS DE RIESGO		EVALUACIÓN DE RIESGO	TRATAMIENTO DEL RIESGO	SEGUIMIENTO
		Riesgo	Fuente	Probabilidad	Consecuencia			
HABILITANTES	Gestión Financiera	Liquidez	Interno	Posible	Moderada	Medio	Adecuada Asignación Presupuestaria	Constante
		Cambios operativos	Interno	Posible	Moderada	Medio	Reajustes necesarios	Periódico
		Errores con la contabilización de los datos	Interno	Poco probable	Mayores	Medio	Identificar la documentación faltante de respaldo	Constante
		Inflación	Externo	Casi seguro	Moderada	Alto	Investigar sobre la inflación	Periódico
		Legal	Interno	Posible	Mayores	Muy alto	Llevar registros y análisis adecuado de los movimientos económicos	Constante
		Político	Externo	Posible	Mayores	Alto	Planes de contingencia	Periódico

<b>Gestión de tecnologías de información</b>	Baja calidad de los servicios	Interno	Posible	Mayores	Alto	Planes de contingencia	Periódico
	Deficiente coordinación entre unidades	Interno	Posible	Mayores	Alto	Sanción a responsables de coordinación	Periódico
	Alta rotación del talento humano	Interno	Posible	Mayores	Medio	Identificación personal calificado y entrega de incentivos	Periódico
	Personal con poca experiencia	Interno y externo	Posible	Mayores	Alto	Capacitación	Periódico
	Mala actitud para obtener nuevos conocimientos	Interno	Posible	Mayores	Alto	Entrega de incentivos	Constante
	Falta de recursos	Interno	Posible	Mayores	Alto	Contar con reservas o planes de contingencia	Periódico
	Cambios necesarios en la infraestructura	Interno	Posible	Mayores	Alto	Contar con reservas o almacenamiento en bodega	Periódico

**Nota.** Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

### Anexo 3. Caracterización de Los procesos

#### Caracterización de los Procesos Dirección Administrativa



Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional Municipio del Cantón Cayambe

#### CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓD	G.A.2	VERSION	0.1	ELABORADO POR	Alexander Andrango	FECHA	dd/mm/aa
<b>MACROPROCESO:</b>	PROCESOS HABILITANTES					<b>REVISADO POR:</b>	
<b>PROCESO:</b>	Gestión Administrativa					<b>APROBADO POR:</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar una adecuada gestión para el desempeño eficiente de la dirección Administrativa					<b>RESPONSABLES:</b>	Directo Administrativo
<b>ALCANCE:</b>	El proceso caracterizado corresponde a la Dirección Administrativa del GADIP - MC					<b>PARTICIPANTES:</b>	Director, Analista, vocales, proveedores del GADIP - MC
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS		CLIENTES	
Gobierno central - Prefectura y alcaldía - Instituciones financieras nacionales y extranjeras	Proforma presupuestaria destinada a los proyectos - Salario de los trabajadores - Proyectos - Contratos y Convenios	P	Inventario de Recursos Existentes	Informe y listado		Beneficiarios internos y externos - Comunidades de la parroquias - Consejo Cantonal	
			Controlar uso adecuado de bienes	Informes detallados			
		H	Proporcionar los recursos necesarios a las partes interesadas	Informes detallados			
			Infirmar a tiempo por medio de escritos acerca de las novedades relacionadas con los bienes del GADIP - MC	Informes detallados			
			Supervisar la ejecución Presupuestaria del GADIP - MC	Informes de desempeño			
		V	Supervisar el adecuado desempeño de la Institución	Informes			
			A	Elaborar programas de capacitaciones al personal	Informes de actividades y cumplimiento		
		Implementar políticas de mejora en la gestión administrativa					
INDICADORES	RECURSOS	DOCUMENTOS	RIESGOS				

Evaluación de desempeño del Proceso Recaudación	Computador e impresora con scanner. Suministros de oficina.	Registro de desempeño	No contar con los recursos necesarios Información adulterada.
	Oficinas del GADIP - MC Presupuesto empresarial establecido.	Registro de candidatos, Registro de proveedores	Influencia política en la toma de decisiones Incumplimiento de requisitos y normas legales.

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

### Caracterización de los Procesos Dirección Financiera



## Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional Municipio del Cantón Cayambe

### CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

CÓD	G.A. 1	VERSI ON	0. 1	ELABORA DO POR	Alexander Andrango	FECHA	dd/mm/aa
<b>MACROPROC ESO:</b>	PROCESOS HABILITANTES				<b>REVISADO POR:</b>		
<b>PROCESO:</b>	Gestión Financiera				<b>APROBADO POR:</b>		
<b>OBJETIVO:</b>	Desarrollar una adecuada gestión para el desempeño eficiente de la dirección Financiera				<b>RESPONSABLE S:</b>	Directo Financiero	
<b>ALCANCE:</b>	El proceso caracterizado corresponde a la Dirección Financiera del GADIP - MC				<b>PARTICIPANTE S:</b>	Director, Analista, vocales, proveedores del GADIP - MC	
PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES		
Gobierno central - Prefectura y alcaldía - Instituciones financieras nacionales y extranjeras	Proforma presupuestaria destinada a los proyectos - Salario de los trabajadores - Proyectos - Contratos y Convenios	<b>P</b>	Programar y controlar las actividades financieras de conformidad con las disposiciones legales, normas y reglamentos vigentes.	Acuerdos, resoluciones y normativas para el GADIP - MC	Beneficiarios internos y externos - Comunidades de la parroquias - Consejo Cantonal		
		<b>H</b>	Implantar esquemas de control financiero para las diferentes partidas presupuestarias.	Informes detallados			
			Encargarse de la cancelación oportuna de todas las obligaciones contraídas por el GADIP - MC	Pago a proveedores, resoluciones de asignación de presupuestos			

		Diseñar y cargar al portal de compras públicas el plan anual de contrataciones, así como todos los procesos de contratación necesarios en los que intervengan en el GADIP - MC	Subida de información al portal
	V	Que todo sea conforme a la ley y legalizar con su firma los comprobantes de pago, así como de registrar las transferencias en el sistema de pago interbancario de todos los desembolsos.	Comprobantes de pago y facturaciones
		Que las modificaciones al presupuesto aprobado sean conforme a la planificación y las leyes a las que se rigen	Resoluciones
	A	Aprobar la asignación del presupuesto para lo que	Informes de actividades y cumplimiento
		Reformular de ser necesario la asignación del presupuesto de haber inconformidades.	Informes de inconformidad
<b>INDICADORES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>RIESGOS</b>
Evaluación de desempeño del Proceso de Mantenimiento Vehicular	Computador e impresora con scanner. Suministros de oficina.	Registro de desempeño	No contar con los recursos necesarios Información adulterada.
	Oficinas del GADIP - MC Presupuesto empresarial establecido.	Registro de candidatos, Registro de proveedores	Influencia política en la toma de decisiones Incumplimiento de requisitos y normas legales.

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

#### Anexo 4. Fichas de indicadores

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	Indicador a medir				Mantenimiento de Vehículos			CÓD		GA.PM.01.11		
	Nombre del indicador				Porcentaje de cumplimiento de procedimiento			Elaborado por		Alexander Andrango		
Rango	Calificación				Fórmula	Descripción del indicador				Frecuencia de medición		
0 a 49	Deficiente				(Número de objetivos del procedimiento cumplidos/Número total de objetivos estratégicos propuestos) x 100	Este indicador muestra el nivel de cumplimiento del Plan Estratégico planteado por la alta dirección				Anual/Tentativo		
50 a 69	Aceptable											
70 a 100	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida		Responsable				Responsable análisis				Partes interesadas principales		
%		Auditor				Analista de Dirección				Dirección		
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Año	2023	2024	2025	2026								
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo	Gráfico de Medición									
2023	0%	0%										
2024	0%	0%										
2025	0%	0%										
2026	0%	0%										
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												
¿Requiere acción correctiva?: SI__ NO												
Fecha de medición:												
Fecha de análisis:												
FIRMAS DE RESPONSABLES												
Responsable de medición					SELLO			Responsable del Análisis				

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	Indicador por medir				Recaudación			CÓD		GA.PR.01.I2		
	Nombre del indicador				Porcentaje de cumplimiento de Recaudación			Elaborado por		Alexander Andrango		
Rango	Calificación				Fórmula			Descripción del indicador		Frecuencia de medición		
0 a 49	<b>Deficiente</b>				(Número de objetivos del procedimiento cumplidos/Número o total de objetivos estratégicos propuestos) x 100			Este indicador muestra el nivel de cumplimiento del Plan Estratégico planteado por la alta dirección		Anual/Tentativo		
50 a 69	<b>Aceptable</b>											
70 a 100	<b>Satisfactorio</b>											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida		Responsable				Responsable análisis				Partes interesadas principales		
%		Auditor				Analista de Dirección				Dirección		
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Año	2023	2024	2025	2026								
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo	Gráfico de Medición por año									
2023	0%	0%										
2024	0%	0%										
2025	0%	0%										
2026	0%	0%										
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												
¿Requiere acción correctiva?: SI__ NO												
Fecha de medición:												
Fecha de análisis:												
FIRMAS DE RESPONSABLES												
Responsable de medición					SELLO			Responsable del Análisis				

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	Indicador por medir		Auditoría Interna			CÓD			GA.GC.01.I 3			
	Nombre del indicador		Porcentaje de Auditoría Realizada			Elaborado por			Alexander Andrango			
Rango	Calificación		Fórmula			Descripción del indicador			Frecuencia de medición			
0 a 49	Deficiente		$\left( \frac{\text{Número de objetivos del procedimiento cumplidos / Número o total de objetivos estratégicos propuestos}}{100} \right) \times 100$			Este indicador muestra el nivel de cumplimiento del Plan Estratégico planteado por la alta dirección			Anual/Tentativo			
50 a 69	Aceptable											
70 a 100	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida		Responsable			Responsable análisis			Partes interesadas principales				
%		Auditor			Analista de Dirección			Dirección				
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Año	2023	2024	2025	2026								
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo	Gráfico de Medición por año									
2023	0%	0%										
2024	0%	0%										
2025	0%	0%										
2026	0%	0%										
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												
¿Requiere acción correctiva?: SI__ NO												
Fecha de medición:												
Fecha de análisis:												
FIRMAS DE RESPONSABLES												
Responsable de medición					SELLO			Responsable del Análisis				

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
		Indicador por medir			Control de las no conformidades			CÓD		GA.GC.01.I4		
		Nombre del indicador			Porcentaje de no conformidades registradas			Elaborado por		Alexander Andrango		
Rango		Calificación			Fórmula			Descripción del indicador		Frecuencia de medición		
0 a 49		Deficiente			(Número de objetivos del procedimiento cumplidos/Número o total de objetivos estratégicos propuestos) x 100			Este indicador muestra el nivel de cumplimiento del Plan Estratégico planteado por la alta dirección		Anual/Tentativo		
50 a 69		Aceptable										
70 a 100		Satisfactorio										
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida		Responsable			Responsable análisis			Partes interesadas principales				
%		Auditor			Analista de Dirección			Dirección				
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Año		2023	2024	2025	2026							
Dato Numerador		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo	Gráfico de Medición por año									
2023	0%	0%										
2024	0%	0%										
2025	0%	0%										
2026	0%	0%										
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												
¿Requiere acción correctiva?: SI__ NO												
Fecha de medición:												
Fecha de análisis:												
FIRMAS DE RESPONSABLES												
Responsable de medición					SELLO			Responsable del Análisis				

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
		Indicador por medir	Acciones Correctivas				CÓD	GA.PC.01.I5				
		Nombre del indicador	Porcentaje de acciones tomadas				Elaborado por	Alexander Andrango				
Rango	Calificación		Fórmula				Descripción del indicador			Frecuencia de medición		
0 a 49	Deficiente		$\left( \frac{\text{Número de objetivos del procedimiento cumplidos}}{\text{Número o total de objetivos estratégicos propuestos}} \right) \times 100$				Este indicador muestra el nivel de cumplimiento del Plan Estratégico planteado por la alta dirección			Anual/Tentativo		
50 a 69	Aceptable											
70 a 100	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida		Responsable				Responsable análisis			Partes interesadas principales			
%		Tesorero				Analista			Dirección / Auditor			
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Año	2023	2024	2025	2026								
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo	Gráfico de Medición por año									
2023	0%	0%										
2024	0%	0%										
2025	0%	0%										
2026	0%	0%										
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												
¿Requiere acción correctiva?: SI__ NO												
Fecha de medición:												
Fecha de análisis:												
FIRMAS DE RESPONSABLES												
Responsable de medición				SELLO				Responsable del Análisis				

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
		Indicador por medir			Tesorería			CÓD		GA.PR.01.I6		
		Nombre del indicador			Porcentaje de respuestas de recaudación			Elaborado por		Alexander Andrango		
Rango	Calificación			Fórmula			Descripción del indicador			Frecuencia de medición		
0 a 49	Deficiente			$\left( \frac{\text{Número de objetivos del procedimiento cumplidos / Número o total de objetivos estratégicos propuestos}}{100} \right) \times 100$			Este indicador muestra el nivel de cumplimiento del Plan Estratégico planteado por la alta dirección			Anual/Tentativo		
50 a 69	Aceptable											
70 a 100	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida		Responsable			Responsable análisis			Partes interesadas principales				
%		Tesorero			Analista Financiero			Dirección / Auditor				
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Año	2023	2024	2025	2026	2027							
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo	Gráfico de Medición por año									
2023	0%	0%										
2024	0%	0%										
2025	0%	0%										
2026	0%	0%										
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												
¿Requiere acción correctiva?: SI ___ NO												
Fecha de medición:												
Fecha de análisis:												
FIRMAS DE RESPONSABLES												
Responsable de medición				SELLO				Responsable del Análisis				

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR												
	Indicador por medir		Mantenimiento preventivo correctivo				CÓD		GA.PM.01.17			
	Nombre del indicador		Porcentaje de mantenimiento requerido				Elaborado por		Alexander Andrango			
Rango	Calificación		Fórmula				Descripción del indicador		Frecuencia de medición			
0 a 49	Deficiente		$\left( \frac{\text{Número de objetivos del procedimiento cumplidos}}{\text{Número o total de objetivos estratégicos propuestos}} \right) \times 100$				Este indicador muestra el nivel de cumplimiento del Plan Estratégico planteado por la alta dirección		Anual/Tentativo			
50 a 69	Aceptable											
70 a 100	Satisfactorio											
EVALUACIÓN DEL INDICADOR												
Unidad de medida		Responsable				Responsable análisis				Partes interesadas principales		
%		Técnico de mantenimiento				Analista de transporte				Auditor		
COMPORTAMIENTO INDICADOR												
Año	2023	2024	2025	2026	2027							
Dato Numerador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dato Denominador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDICIÓN												
Periodo	Datos	Meta objetivo	Gráfico de Medición por año									
2023	0%	0%										
2024	0%	0%										
2025	0%	0%										
2026	0%	0%										
ANÁLISIS/INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL INDICADOR												
OBSERVACIONES												
¿Requiere acción correctiva?: SI__ NO												
Fecha de medición:												
Fecha de análisis:												
FIRMAS DE RESPONSABLES												
Responsable de medición					SELLO			Responsable del Análisis				

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

**Anexo 5. Plan de Acciones Correctivas o Preventivas**

*Plan de acciones correctivas para cada dirección*

			<b>PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS</b>						No conformidades	
									GA.3	
			Pág. 1							
<b>INFORMACION REQUERENTE NECESARIA</b>										
Instancia:		Dirección:		Dependencia:						
Actividad:			Fecha de realización:							
<b>PLAN DE ACCIONES A EJECUTAR</b>										
Hallazgo			Descripción de la No Conformidad	Análisis de Causa	Acción Correctiva y/o Preventiva	Responsable	Fecha de Cumplimiento	Aprobación o Rechazo del Equipo Auditor	Situación	Observación
N.º	NC	SITIO								
ELBORADO POR					FIRMA			FECHA		
AUTORIZADO POR					FIRMA			FECHA		

*Nota.* Elaborado por: Alexander Andrango (2023).

*Anexo 6.* **MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS**

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 1 de 12

### TÍTULO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE

### ALCANCE

**MACROPROCESO:** GESTION DE APOYO - PROCESOS HABILITANTES

**PROCESO:** DIRECCION ADMINISTRATIVA

**SUB-PROCESO:** MANTENIMIENTO

**PROCESO:** DIRECCION FINANCIERA

**SUB-PROCESO:** RECAUDACIÓN

CAYAMBE – ECUADOR

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

#### ACTA DE APROBACIÓN

APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: <b>Director</b>		
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: <b>Analista</b>		
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: Alexander Andrango <b>Tesista</b>		

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 2 de 12

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1.0		Original	Nombre: <b>Director de Administración</b>

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 3 de 12

## **CONTENIDO**

INTRODUCCION.....	4
ALCANCE.....	6
REFECRENCIAS.....	6
MARCO NORMATIVO.....	7
TERMINOS Y CONDICIONES.....	7

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 4 de 12

## INTRODUCCIÓN

Cayambe, cantón andino, ubicada al Noreste de la provincia de Pichincha, a 75 Km de la ciudad de Quito, se asienta al pie del nevado Cayambe, un atractivo natural especial y mágico, reconocido a nivel internacional por su manto blanco que se muestra espléndido ante las miradas de miles de turistas que llegan para vivir una experiencia incomparable a 4.740 m.s.n.m. Además, Cayambe está conformado por el 40% de páramos lo que la hace parte del Parque Nacional Cayambe – Coca, que se encuentra dentro del Sistema Nacional de Áreas Protegidas.

Cayambe el único Cantón de la Provincia de Pichincha que es intercultural y plurinacional por contar con comunidades ancestrales y en mayoría con parroquias rurales donde se practica la vivencia comunitaria, medicina ancestral, turismo comunitario entre otros, dando a este cantón un gran privilegio Según la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas (AME) (2016), El Cantón Cayambe uno de los ocho cantones que tiene la Provincia de Pichincha, se ubica al noreste de la provincia y superficie de 1188,8 km<sup>2</sup>, está conformado por ocho parroquias, tres urbanas y cinco rurales sus límites son:

- Norte: La Provincia de Imbabura.
- Sur: Cantón Quito y La Provincia de Napo.
- Este: Provincia de Napo y Sucumbíos.
- Oeste: Cantones Quito y Pedro Moncayo.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional de Cayambe, ha evidenciado la necesidad de Contar con un levantamiento, diseño y caracterización

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 5 de 12

de procesos, con el objetivo de contribuir al macroproceso “Dirección Administrativa” caracterizando el proceso de Mantenimiento de maquinarias y la Adquisición de repuesto en bodega ya que, en la actualidad los procesos se desarrollan según la costumbre del lugar bajo la supervisión del COOTAD, carecen de normativa que los regule la calidad de prestación de Servicios públicos.

Identificado la problemática de la institución el GADIP – MC que tiene un convenio interinstitucional con la Universidad Técnica del Norte donde se crea un programa para el desarrollo del levantamiento diseño y caracterización de los procesos contribuyendo a ser encaminado a una gestión de Calidad.

Su elaboración está a cargo del autor del Proyecto de Titulación denominado: “Diseño de un Modelo de Gestión por Procesos basado en la Norma ISO 9001:2015 para el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional de Cayambe”.

Esta se considera la primera versión del Manual y aún no se aplica la revisión y aprobación del documento, en caso de ser aprobado por las Direcciones del GADIP - MC, se encontrará de forma legible y de fácil acceso disponible como anexo del trabajo anteriormente mencionado y deberá seguir el procedimiento para el control de documentos.

El presente manual pertenece AL GADIP-MC, por lo tanto, está prohibida su reproducción parcial o total sin la autorización correspondiente.

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 6 de 12

## ALCANCE

### PROPÓSITO

Establecer un Modelo de gestión por procesos para conseguir el objetivo de reducir el tiempo y la documentación, mediante el diseño y caracterización del proceso de mantenimiento de maquinaria y adquisición de repuestos en bodega de la dirección Administrativa, acelerando el tiempo de ejecución de las tareas y eliminando los errores de los ciudadanos que pueden suscitar al solicitar sus trámites.

### REFERENCIAS NORMATIVAS

El uso y aplicación de las Normas legales permiten que la Institución Pública se posicione como una Institución con una gestión con altas aceptaciones de los ciudadanos por ellos es recomendable manejar metodologías de ejecución de procesos bajo las siguientes normas:

- NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario.
- ESTATU ORGANICO GADIP M-C
- COOTAD - CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL
- POA – Plan Operativo Anual
- SERCOP - Servicio de Contratación Pública
- GADIP – MC: Gobierno Autónomo Descentralizado intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 7 de 12

## **MARCO NORMATIVO**

Reglamento para el Control de los Vehículos del Sector Público y de las entidades de Derecho Privado que Disponen de Recursos Públicos

### **Capítulo II. MOVILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO VEHICULAR**

Según el Artículo 7 correspondiente al Registros y estadísticas, la unidad que este encargada de administrar los vehículos tendrán que llevar el registro de control y mantenimiento, mediante un manejo del inventario de los vehículos, accesorios y herramientas, además de los controles realizados, la vigencia de la matricula, y el seguro contra accidentes; además de las ordenes de movilización, la información deberá incluir el kilometraje de recorrido, las novedades que pueda presentar, los accidentes sufridos, el control del uso de los lubricantes, combustibles y repuestos utilizados, mediante un manejo de actas de entrega y recepción del vehículo.

Con respecto al mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos, el Artículo 9 indica que debe realizarse en los talleres de la institución, siendo responsabilidad del encargado o responsable de este, utilizando formularios preestablecidos, los que deben mantener un historial de revisión o reparación con las fechas en las que se realizó el

control, mediante un acta de entrega de recepción, mantenimiento, custodia y uso; además el conductor tiene la obligación de revisar el vehículo asignado a diario,

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 8 de 12

verificando los niveles que se tiene en los fluidos, presión, y neumáticos, además de los accesorios y aseo, en el caso de realizar procesos de mantenimiento preventivo como son el cambio de fluidos, aceites o lubricantes o de cualquier repuesto adicional se elaborará un formulario específico.

Los mecánicos de cada institución tienen la obligación de realizar los trabajos ordinarios de reparación mecánica, eléctrica o electrónica, de cualquier parte que se encuentre con un defecto o mal estado con el fin de que el vehículo mantenga condiciones de uso y disponibilidad. El vehículo realizará sus mantenimientos en mecánicas particulares solo en los casos de falta de personal especializado, inexistencia de equipos y accesorios, y garantías que mantenga con la casa o firma donde se adquirió.

Para el caso de abastecimiento y lubricantes el Artículo 10 indica que será el responsable de la unidad quien se haga cargo, manteniendo un control del consumo de combustible con las fechas y kilómetros recorridos mediante los formularios correspondiente con el formato específico que permita asegurar el control del estado de uso de este.

Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Municipio de Cayambe

En el Capítulo II, Artículo 14 se indica que para el uso de vehículos y maquinaria se deberá mantener un acta de recepción y entrega indicando el responsable del uso, cuidado y mantenimiento, además que en el Artículo 18 se

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 9 de 12

especifica la necesidad de mantener una bitácora con las novedades que se pueda presentar en un máximo de 48 horas.

En el Capítulo III referentes al control de los vehículos y maquinaria se indica en el Artículo 19 la necesidad de mantener un registro y estadísticas con el fin de mantener un mejor control y mantenimiento, para lo cual se necesita el registro de kilometraje, aceite, lubricantes, reparación y fechas en las que se realizó; para todos estos casos el formulario de mantenimiento o reparación debe contener:

- Inventario de vehículos, maquinaria y accesorios
- Historial de mantenimientos
- Informe de novedades y accidentes
- Control de uso de combustibles, lubricantes y repuestos
- Ordenes de provisión
- Actas de recepción
- Control de matriculación y revisión vehicular
- Control de vigencia de seguro obligatorio
- Historial de uso de mano de obra
- Historial de mantenimiento por empresas privadas

En el Capítulo 4 correspondiente al mantenimiento de vehículos y maquinaria, especifica que el mecánico encargado elaborará el informe de ingreso a taller indicando el inventario disponible y las condiciones de ingreso; siendo requerido que los mantenimientos y reparación debe ser realizado dentro de los talleres del municipio mediante una programación y evaluación de las acciones requeridas, llevando un registro de cotizaciones y costos incurridos, en caso de no poder realizarse internamente, se buscara talleres externos mediante proceso administrativo.

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 10 de 12

En el caso de mantenimiento o reparación debe existir los datos de la última revisión o reparación y el aviso en el que se debe efectuar la siguiente acción y control para mantener el correcto uso disponibilidad, así también se debe establecer las herramientas y accesorios utilizados en un libro de registro de inventarios con el fin de mantener el inventario en correcto funcionamiento.

### **REVISIONES Y RESPONSABLES**

Como indican los reglamentos, las personas responsables son las autorizadas por los departamentos de talento humano y hayan sido registrados en los sistemas tecnológicos en relación con cada uno los vehículos o maquinaria.

Para el caso de mantenimiento el responsable es el jefe de taller, quien debe mantener un registro de los mantenimientos o reparaciones que se realicen a cada uno de los vehículos o maquinarias mediante el uso de un formulario que mantenga una bitácora de las acciones realizadas, así como también de las herramientas y repuestos utilizados con el fin de mantener todo en buena calidad de uso y disponibilidad de los usuarios.

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Para el propósito de este documento, aplican los siguientes términos y definiciones:

**Competencia:** habilidad demostrada en aplicar conocimiento y destrezas para alcanzar resultados predeterminados.

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 11 de 12

**Conformidad:** cumplir con un requerimiento.

**Mejora Continua:** proceso para mejorar el desempeño.

**Corrección:** opción para eliminar una no conformidad detectada.

**Acción Correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación no deseada y prevenir su recurrencia.

**Documento:** información y su medio de soporte, el medio puede ser papel tanto como medio magnético, o disco óptico, fotográfico o una combinación.

**Información Documentada:** información requerida para controlar y mantener en la organización.

**Infraestructura:** sistema de facilidades, equipos y servicios necesarios para la operación de una organización.

**Innovación:** acto que consiste en declarar que una organización tiene que poner en efecto sus arreglos de continuidad del negocio para poder continuar haciendo entrega de sus productos o servicios.

**Sistema de Gestión:** conjunto de elementos interrelacionados para establecer políticas, objetivos y procesos para alcanzar objetivos.

**Medición:** proceso para determinar un valor.

**Monitoreo:** Determinar el estado de un sistema, proceso o actividad.

**Objetivo:** Resultado deseado, planteado por la organización.

**Desempeño:** Resultado medible.

**Evaluación del desempeño:** Proceso de determinar resultados medibles.

**Política:** intenciones y dirección de una organización formalmente expresada por la alta gerencia.

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 12 de 12

**Proceso:** conjunto de actividades interrelacionadas o interactivas que transforman insumos en resultados.

**Procedimiento:** manera específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Productos y Servicios:** resultados provechosos, proveídos por una organización para sus clientes, y partes interesadas.

**Registros:** declaración de resultados alcanzados o evidencia de actividades desempeñadas.

**Requerimiento:** necesidad o expectativa que es planteada generalmente implícita u obligatoria.

**Recursos:** todos los activos, personas, destrezas, información, tecnología como locales.

**Riesgo:** efecto de la incertidumbre en los objetivos del Sistema de Gestión.

**Evaluación de Riesgo:** proceso general de identificación del riesgo como análisis del riesgo y valoración del riesgo.

**Ambiente Laboral:** conjunto de condiciones bajo las cuales se desempeña el trabajo.

 <p><b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK <i>Juntos por el buen vivir</i></p>	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>GESTION AGREGADORA DE VALOR</b>	Versión: 1.0
		Cód: GA. D06
		Página 1 de 8



**GESTION AGREGADORES DE VALOR**

**PROCEDIMIENTOS DIRECCION FINANCIERA PROCESO DE  
MANTENIMIENTO VEHICULAR**

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): SELECCIÓN DE USUARIOS Y VEHÍCULOS</b>	Cód: GA. D06
		Página 2 de 8

**PROCESO DE MANTENIMIENTO DE LA FLOTA VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA**

**SELECCIÓN DE USUARIOS Y VEHÍCULOS**



**MACROPROCESO: GESTIÓN AGREGADORES DE VALOR**

**(P): JEFATURA DE TRANSPORTE Y MECÁNICA - JEFATURA DE BIENES Y SERVICIOS**

**(Pr): MANTENIMIENTO DE LA FLOTA VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA**

**ACTA DE APROBACIÓN**

<b>APROBACIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Nombre: <b>Director de Administración</b>		
<b>REVISIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Nombre: <b>Analista de Transporte</b>		
<b>ELABORACIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Nombre: Alexander Andrango <b>Tesista</b>		

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): SELECCIÓN DE USUARIOS Y VEHÍCULOS</b>	Cod: GA. D06
		Página 3 de 8

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1.0		Original	Nombre: <b>Director de Administración</b>

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): SELECCIÓN DE USUARIOS Y VEHÍCULOS</b>	Cód: GA. D06
		Página 4 de 8

## CONTENIDO

OBJETIVO.....	5
RESPONSABLES.....	5
GLOSARIO DE TERMINOS.....	5
REFERENCIAS NORMATIVAS.....	6
FLUJOGRAMA.....	7
DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7
ANEXOS.....	8

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): SELECCIÓN DE USUARIOS Y VEHÍCULOS</b>	Cod: GA. D06
		Página 5 de 8

## OBJETIVO

Establecer procesos de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo; con el fin de que los vehículos, maquinaria pesada y liviana conserven un buen estado de funcionamiento, disminuyendo la degradación por el tiempo y uso, asegurando de esta manera la disponibilidad, fiabilidad, vida útil y coste.

## RESPONSABILIDAD

Director de Talento Humano, Analista de contratación, Personal enlistado

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Bitácora:** Corresponde a una estructura de carácter cronológico que debe ser actualizado de forma regular para tratar temas específicos.

**Control de calidad:** proceso que permite verificar la calidad de un servicio o acción. Informe, documento que se realiza con fin de especificar un tema en concreto

**Mantenimiento:** acción realizada con el fin de conservar una cosa para su uso o disponibilidad mitigando procesos de degradación.

**Reparación:** arreglo que se da a una cosa para corregir daños o un mal estado, permitiendo el uso o disponibilidad.

**Repuesto:** elemento utilizado para mantener el correcto funcionamiento de algo.

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): SELECCIÓN DE USUARIOS Y VEHÍCULOS</b>	Cod: GA. D06
		Página 6 de 8

## REFERENCIAS NORMATIVAS

Reglamento para el Control de los Vehículos del Sector Público y de las entidades de Derecho Privado que Disponen de Recursos Públicos

Capítulo II. MOVILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO VEHICULAR

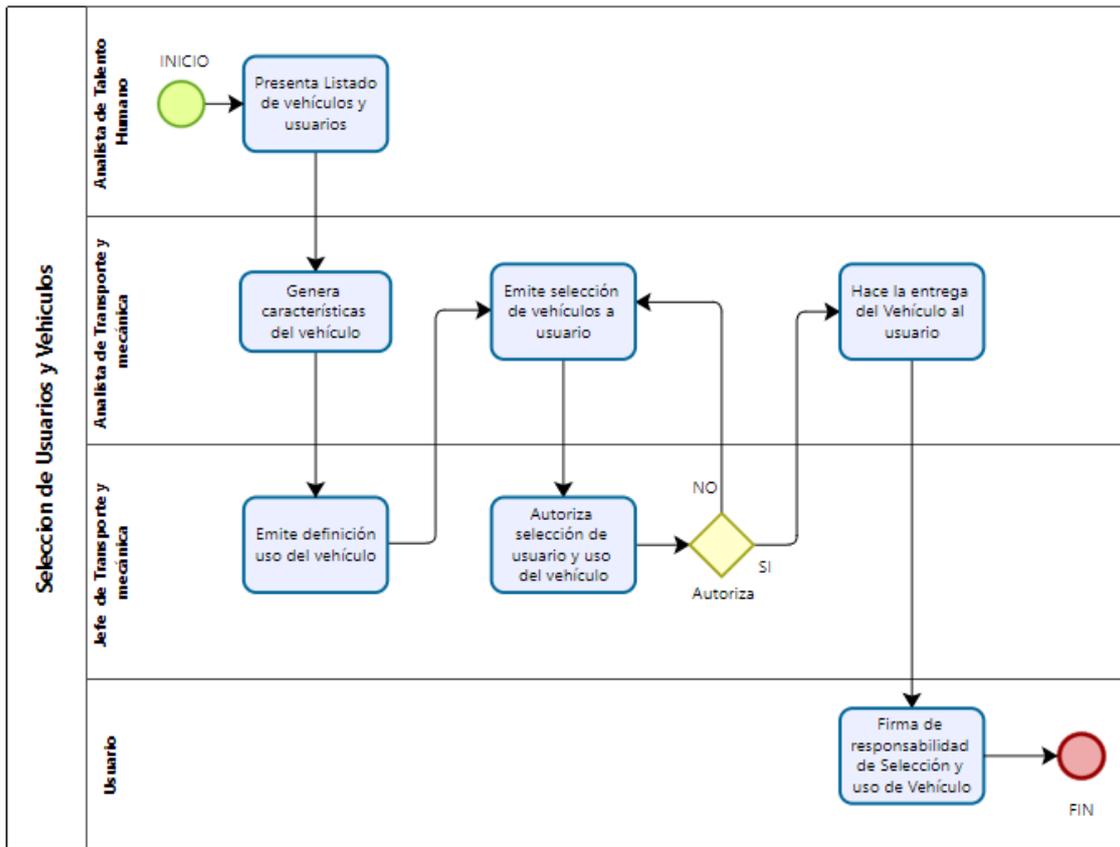
## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se describen cada una de las operaciones correspondientes a cada procedimiento:

Actividad	Responsable	Descripción
1. Inventario de Vehículos y Usuarios	Analista de Talento Humano	Facilita el inventario de vehículos y posibles usuarios para distribución
2. Definición de uso del vehículo	Jefe de Transporte y Mecánica	Tomando en cuenta uso que se va a dar al vehículo dependiendo si va a movilizar personas o carga
3. Definición de características del Vehículo	Analista de Transporte y Mecánica	Define las características de vehículo (Motor, Tipo, Tamaño, Capacidad de carga, etc.) y para que vaya a ser usado
4. Selección de Vehículos a Usuarios	Analista de Transporte y Mecánica	Con el fin de dar un correcto uso del vehículo y con fin de establecer las responsabilidades del usuario
5. Autoriza selección del usuario y uso del vehículo	Jefe de Transporte y Mecánica	Analiza selección de usuario y vehículo a ser entregado y firma la Autorización
6. Asignación del Vehículo al Usuario	Analista de Transporte y Mecánica	El usuario debe ser registrado mediante códigos de vinculación con el bien.
7. Firma de recepción de Vehículo por el Usuario	Analista de Transporte y Mecánica - Usuario	Firma constancia y responsabilidad de recepción de vehículo

 <p><b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK Juntos por el buen vivir</p>	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): SELECCIÓN DE USUARIOS Y VEHÍCULOS</b>	Cod: GA. D06
		Página 7 de 8

### FLUJOGRAMA



### DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Reporte de Mantenimiento	G.A.RM.01.D1		X	X		Jefe de Campamento

 <p><b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK Juntos por el buen vivir</p>	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): SELECCIÓN DE USUARIOS Y VEHÍCULOS</b>	Cod: GA. D06
		Página 8 de 8

### ANEXOS

 <p><b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK Juntos por el buen vivir</p>		<b>REPORTE DE MANTENIMIENTO</b>						Codigo: G.A.RM.01.D1		
								Version:		
								Elaborado Por: Alexander Andrango		
								Revisado Por:		
Fecha	Vehiculo Maquina	ELEMENTOS A REVISAR			PARÁMETROS A CONTROLAR			PRUEBAS A EJECUTAR		
		Mecanicos / Electricos	Fluidos	Hidraulicos	Repuesto cambiando	Actividad realizada	Tiempo en ejecucion	Horas planificadas	Horas reales	Responsable

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA	Versión: 1.0
	(Pr): RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO	Cod: GA. D06
		Página 1 de 8

**PROCESO DE MANTENIMIENTO DE LA FLOTA VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA**

**RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO**



**MACROPROCESO: GESTIÓN AGREGADORES DE VALOR**

**(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA**

**(Pr): RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO**

**ACTA DE APROBACIÓN**

<b>APROBACIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Nombre: <b>Director de Administración</b>		
<b>REVISIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Nombre: <b>Analista de Transporte</b>		
<b>ELABORACIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Nombre: Alexander Andrango <b>Tesista</b>		

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO</b>	Cod: GA. D06 Página 2 de 8

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1.0		Original	Nombre: <b>Director de Administración</b>

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
<b>(Pr): RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO</b>	Página 3 de 8	

## CONTENIDO

OBJETIVO.....	4
RESPONSABLES.....	4
GLOSARIO DE TERMINOS.....	4
REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
FLUJOGRAMA.....	6
DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
ANEXOS.....	7

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
		Cod: GO. D06
<b>(Pr): RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO</b>	Página 4 de 8	

## OBJETIVO

Planificar la recepción del vehículo para su mantenimiento; con el fin de que los vehículos, maquinaria pesada y liviana conserven un buen estado de funcionamiento, disminuyendo la degradación por el tiempo y uso, asegurando de esta manera la disponibilidad, fiabilidad, vida útil y coste.

## RESPONSABLES

Analista de Transporte y Mecánica

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Bitácora:** Corresponde a una estructura de carácter cronológico que debe ser actualizado de forma regular para tratar temas específicos.

**Control de calidad:** proceso que permite verificar la calidad de un servicio o acción. Informe, documento que se realiza con fin de especificar un tema en concreto

**Mantenimiento:** acción realizada con el fin de conservar una cosa para su uso o disponibilidad mitigando procesos de degradación.

**Reparación:** arreglo que se da a una cosa para corregir daños o un mal estado, permitiendo el uso o disponibilidad.

**Repuesto:** elemento utilizado para mantener el correcto funcionamiento de algo.

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
		Cod: GO. D06
<b>(Pr): RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO</b>	Página 5 de 8	

## REFERENCIAS NORMATIVAS

Reglamento para el Control de los Vehículos del Sector Público y de las entidades de Derecho Privado que Disponen de Recursos Públicos

Capítulo II. MOVILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO VEHICULAR

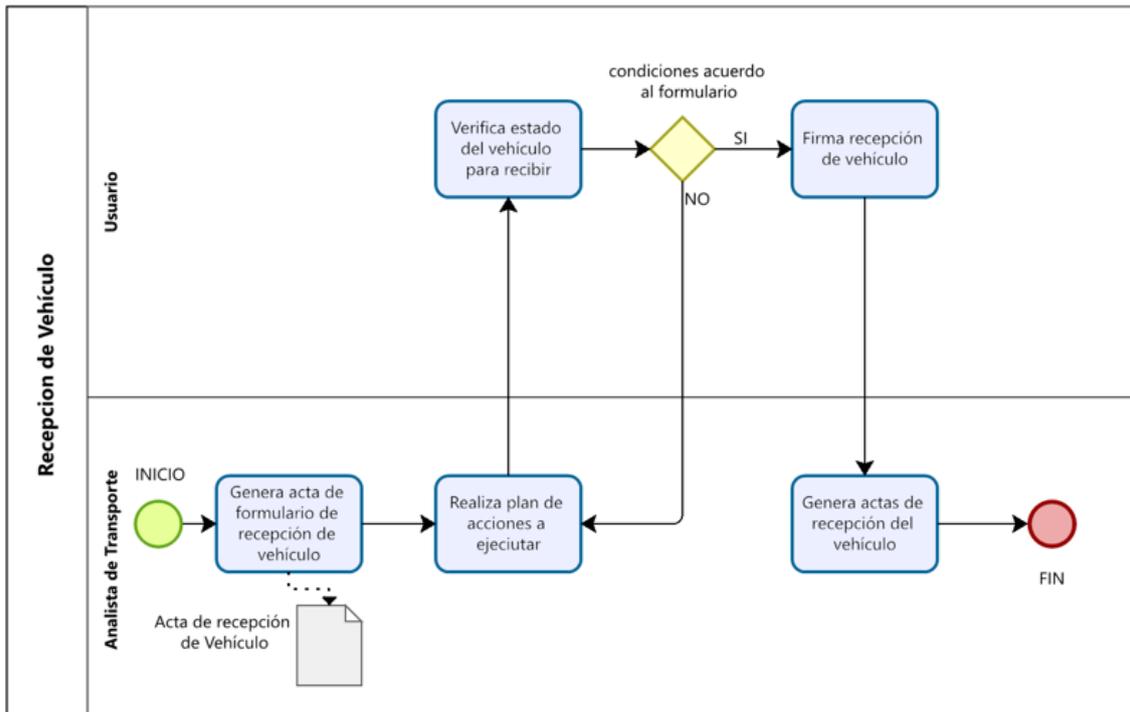
### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se describen cada una de las operaciones correspondientes a cada procedimiento:

Actividad	Responsable	Descripción
1. Genera acta de formulario de recepción de vehículo	Analista de Transporte	Actividades para asignar el vehículo al usuario definido, mediante la generación de actas y formularios de recepción
2. Realiza plan de acciones a ejecutar	Analista de Transporte	Realiza que permitan verificar el buen estado del bien para uso y disponibilidad,
3. Verifica Estado de Vehículo para recibir	Usuario designado	Revisa especificaciones de bitácora al Vehículo para recibir
4. Firma recepción del vehículo	Usuario designado	Si el vehículo está de acuerdo con el formulario firma el documento
5. Genera acta de recepción de vehículo	Analista de Transporte	Genera documento de acta de recepción de vehículo y archiva

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO</b>	Cod: GO. D06 Página 6 de 8

### FLUJOGRAMA



### DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Extern	Impreso	Digital	
Proyecto de Mantenimiento	G.A.RM.01.D2	x		x		Jefe de Campamento

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO</b>	Cod: GO. D06 Página 7 de 8

### ANEXOS

		<b>PROYECTO DE MANTENIMIENTO</b>					Codigo: G.A.RM.01.D2			
							Version:			
							Elaborado Por: Alexander Andrango			
							Revisado Por:			
Fecha de Propuesta	Acción	Status	Fecha envío propuesta	Puntaje	Nombre	Teléfono	Proceso	Adquisición	Comentarios	

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PREDICTIVO</b>	Cod: GA. D06
		Página 1 de 8

**PROCESO DE MANTENIMIENTO DE LA FLOTA VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE  
REPUESTO EN BODEGA**

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PREDICTIVO**



**MACROPROCESO: GESTIÓN AGREGADORES DE VALOR**

**(P): PROCESO DE MANTENIMIENTO DE LA FLOTA VEHICULAR Y ADQUISICIÓN  
DE REPUESTO EN BODEGA**

**(Pr): MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PREDICTIVO**

Versión: 01

**ACTA DE APROBACIÓN**

APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: <b>Director de Administración</b>		
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: <b>Analista de Transporte</b>		
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: Alexander Andrango <b>Tesista</b>		

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P):</b> MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA	Versión: 1.0
	<b>(Pr):</b> MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PREDICTIVO	Cod: GA. D06
		Página 2 de 8

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1.0		Original	Nombre: <b>Director de Administración</b>

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
<b>(Pr): MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PREDICTIVO</b>	Página 3 de 8	

## CONTENIDO

OBJETIVO.....	4
RESPONSABLES.....	4
GLOSARIO DE TERMINOS.....	4
REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
FLUJOGRAMA.....	6
DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
ANEXOS.....	7

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA	Versión: 1.0
	(Pr): MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PREDICTIVO	Cod: GO. D06
		Página 4 de 8

### OBJETIVO

Establecer procesos de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo; con el fin de que los vehículos, maquinaria pesada y liviana conserven un buen estado de funcionamiento, disminuyendo la degradación por el tiempo y uso, asegurando de esta manera la disponibilidad, fiabilidad, vida útil y coste.

### RESPONSABILIDAD

Jefe de Transporte, Analista de Transporte, Usuario del vehículo, jefe de taller y encargado de taller

### GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

**Bitácora:** Corresponde a una estructura de carácter cronológico que debe ser actualizado de forma regular para tratar temas específicos.

**Control de calidad:** proceso que permite verificar la calidad de un servicio o acción. Informe, documento que se realiza con fin de especificar un tema en concreto

**Mantenimiento:** acción realizada con el fin de conservar una cosa para su uso o disponibilidad mitigando procesos de degradación.

**Reparación:** arreglo que se da a una cosa para corregir daños o un mal estado, permitiendo el uso o disponibilidad.

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PREDICTIVO</b>	Cod: GO. D06
		Página 5 de 8

### REFERENCIAS NORMATIVAS

Reglamento para el Control de los Vehículos del Sector Público y de las entidades de  
Derecho Privado que Disponen de Recursos Públicos

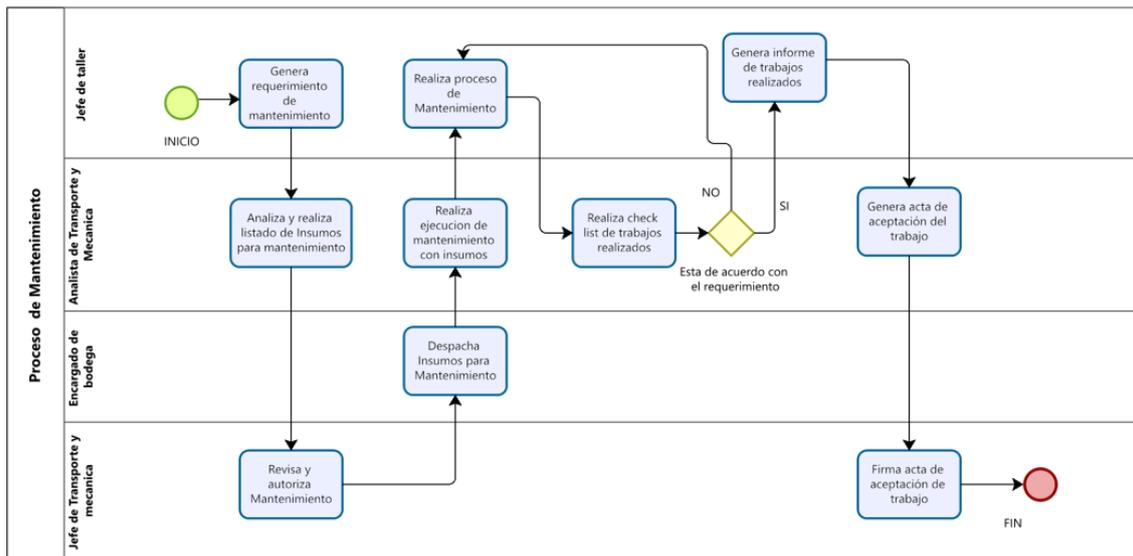
Capítulo II. MOVILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO VEHICULAR

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Responsable	Descripción
1. Selección de Taller interno	Jefe de Transporte,	Registro de ingreso al taller mediante la generación del formulario de motivo de ingreso
2. Revisión de existencias de repuestos en bodega	Jefe de taller y encargado de taller	Verifica insumos que se van a necesitar en bodega
3. Proceso de reparación	Usuario del vehículo	Ejecución de plan de Mantenimiento según estándares de mantenimiento y garantías de fábrica
4. Generación de informe de trabajos realizados	Usuario del vehículo	Generación de informe mecánico con registro de trabajos
5. Registro de salida del vehículo	Jefe de taller y encargado de taller	Realiza Control de calidad de trabajos realizados
6. Verificación por parte del usuario	Usuario del vehículo	El usuario es el responsable de verificar que los trabajos requeridos hayan sido realizados según informe de taller
7. Firma de recepción de trabajo	Jefe de taller y encargado de taller	Acorde al informe de trabajos realizados firma
8. Genera Informe de Mantenimiento	Analista de Transporte y mecánica	Generación de informe de historial de trabajo en bitácora y controles de calidad realizado tanto a partes como condiciones de funcionamiento

 <p><b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK Juntos por el buen vivir</p>	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PREDICTIVO</b>	Cod: GO. D06
		Página 6 de 8

### FLUJOGRAMA



### DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Extern	Impreso	Digital	
Proyecto de Mantenimiento	G.A.RM.01.D2	x		x		Jefe de Campamento
Informe de Conformidad	G.A.RM.01.D3	x		x		Jefe de Bienes y Servicios
Check list de requerimiento	G.A.RM.01.D4	x		x		Jefe de Campamento

 <p><b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK Juntos por el buen vivir</p>	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA	Versión: 1.0
	(Pr): MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y PREDICTIVO	Cod: GO. D06 Página 7 de 8

## ANEXOS

### Proyecto de Mantenimiento

 <p><b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK Juntos por el buen vivir</p>	<b>PROYECTO DE MANTENIMIENTO</b>						Codigo: G.A.RM.01.D2		
							Version:		
							Elaborado Por: Alexander Andrango		
							Revisado Por:		
Fecha de Propuesta	Acción	Status	Fecha envío propuesta	Puntaje	Nombre	Teléfono	Proceso	Adquisición	Comentarios

### Informe de conformidad

 <p><b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK Juntos por el buen vivir</p>	<b>INFORME DE CONFORMIDAD DE MANTENIMIENTO VEHICULAR</b>		Codigo: G.A.RM.01.D3	
			Version:	
			Elaborado Por: Alexander Andrango	
			Revisado Por:	
SERVICIO				
MENOR CUANTÍA				
TIPO DE MANTENIMIENTO				
TIPO DE CONTRATACION				
PRESUPUESTO REFERENCIAL (SIN IVA):				
DATOS GENERALES				
TOTAL				
DETALLE DE LA ACTIVIDAD				
REQUERIMIENTOS DE CONTRATACION				
PRESUPUESTO REFERENCIAL (CON IVA):				
TERMINOS DE REFERECNIAS				
ANTECEDENTES				
SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA				
OBJETIVOS				
ALCANCE				
METOLOGIA DE TRABAJO				
DETA.LE DE ACTIVIDADES				
REPUESTOS CAMBIADOS				
TIEMPO DE EJECUCION				
RESPONDABLE				
REVISADO				
AUTORIZADO				

## Check List de ejecución del mantenimiento

	<b>CHECK LIST</b>					<b>Codigo:</b> G.ARM.01.D4		
						<b>Version:</b>		
						<b>Elaborado Por:</b> Alexander Andrango		
						<b>Revisado Por:</b>		
<b>Documentos y Registros</b>	<b>COD</b>	<b>Origen</b>		<b>Tipo</b>		<b>Responsable</b>	<b>Cumple</b>	<b>No Cumple</b>
		<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Impreso</b>	<b>Digital</b>			
Reporte de Mantenimiento	G.A.RM.01.D1		x	x		Jefe de Campamento		
Proyecto de Mantenimiento	G.A.RM.01.D2	x		x		Jefe de Campamento		
Informe de Conformidad	G.A.RM.01.D3	x		x		Jefe de Bienes y		

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): REPARACIÓN DE ACCIDENTES O DAÑOS</b>	Cod: GA. D06
		Página 1 de 86

**PROCESO DE MANTENIMIENTO DE LA FLOTA VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE  
REPUESTO EN BODEGA**

**REPARACIÓN DE ACCIDENTES O DAÑOS**



**MACROPROCESO: GESTIÓN AGREGADORES DE VALOR**

**(P): PROCESO DE MANTENIMIENTO DE LA FLOTA VEHICULAR Y ADQUISICIÓN  
DE REPUESTO EN BODEGA**

**(Pr): REPARACIÓN DE ACCIDENTES O DAÑOS**

**ACTA DE APROBACIÓN**

APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: <b>Director de Administración</b>		
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: <b>Analista de Transporte</b>		
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: Alexander Andrango <b>Tesista</b>		

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>  <b>(Pr): REPARACIÓN DE ACCIDENTES O DAÑOS</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 2 de 86

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1.0		Original	Nombre: <b>Director de Administración</b>

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUICISIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
<b>(Pr): REPARACIÓN DE ACCIDENTES O DAÑOS</b>	Página 3 de 8	

## CONTENIDO

OBJETIVO.....	4
RESPONSABLES.....	4
GLOSARIO DE TERMINOS.....	4
REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
FLUJOGRAMA.....	6
DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
ANEXOS.....	7

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA	Versión: 1.0
	(Pr): REPARACIÓN DE ACCIDENTES O DAÑOS	Cod: GO. D06
		Página 4 de 86

## OBJETIVO

Establecer procesos de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo; con el fin de que los vehículos, maquinaria pesada y liviana conserven un buen estado de funcionamiento, disminuyendo la degradación por el tiempo y uso, asegurando de esta manera la disponibilidad, fiabilidad, vida útil y coste.

## RESPONSABILIDAD

Jefe de Transporte, Analista de Transporte, Usuario del vehículo, jefe de taller y encargado de taller

## GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

**Bitácora:** Corresponde a una estructura de carácter cronológico que debe ser actualizado de forma regular para tratar temas específicos.

**Control de calidad:** proceso que permite verificar la calidad de un servicio o acción. Informe, documento que se realiza con fin de especificar un tema en concreto

**Mantenimiento:** acción realizada con el fin de conservar una cosa para su uso o disponibilidad mitigando procesos de degradación.

**Reparación:** arreglo que se da a una cosa para corregir daños o un mal estado, permitiendo el uso o disponibilidad.

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): REPARACIÓN DE ACCIDENTES O DAÑOS</b>	Cod: GO. D06
		Página 5 de 8

## REFERENCIAS NORMATIVAS

Reglamento para el Control de los Vehículos del Sector Público y de las entidades de Derecho Privado que Disponen de Recursos Públicos

Capítulo II. MOVILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO VEHICULAR

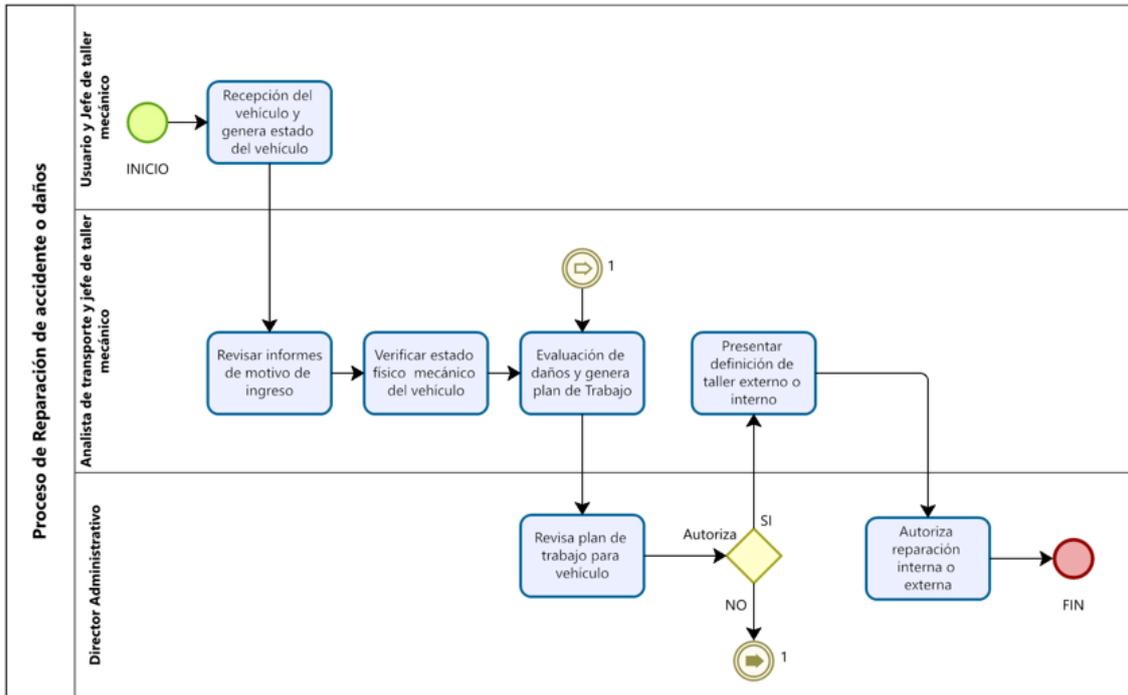
### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se describen cada una de las operaciones correspondientes a cada procedimiento:

Actividad	Responsable	Descripción
1. Recepción del Vehículo y genera informe de estado del vehículo	Usuario Jefe de taller Ayudante de taller	Se realiza acta de recepción del vehículo y genera informe de estado del vehículo
2. Revisar Informe de motivos de ingreso	Analista de transporte y Jefe de taller mecánico	con informe de motivos para ser ingresado; se debe verificar el estado del vehículo por parte del encargado del taller que verifique los arreglos requeridos y posibles futuros daños ocultos;
3. Verificación de estado físico y mecánico	Analista de transporte y Jefe de taller mecánico	Realizan la inspección y diagnóstico del estado físico y mecánico del vehículo
4. Evaluación de daños y genera plan de trabajo	Analista de transporte y Jefe de taller mecánico	Acorde a la evaluación física externa e interna de los daños con el fin de estimar el costo del posible arreglo y viabilidad de hacer en el taller interno o externo a la institución genera plan de trabajo
5. Revisar plan de Trabajo	Directo de Administrativo	El Jefe de transporte después de una reunión con su equipo de trabajo analiza y autoriza dicho mantenimiento tomando en cuenta el informe del estado físico y mecánico del vehículo
6. Presentan definición de taller interno o externo	Jefe de transporte y mecánica Analista de Transporte y mecánica	La definición para que lugar se realizara la reparación para un taller externo o para el taller interno se realiza con la verificación de repuestos y partes requeridas; posterior a la verificación de reparación se proceder ejecutara un control de calidad de correcto funcionamiento para uso y disponibilidad
7. Autoriza Reparación interno o externa	Directo de Administrativo	Analiza y autoriza la reparación de dalos en taller interno o exrterno según se requiera

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): REPARACIÓN DE ACCIDENTES O DAÑOS</b>	Cod: GO. D06
		Página 6 de 8

### FLUJOGRAMA



### DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Check list de requerimiento	G.A.RM.01.D4	x		x		Jefe de Campamento
Requerimiento de Compra	G.A.RM.01.D5		x	x	x	Jefe de Transporte y
Check list de Requisitos para aprobar el proyecto	G.A.RM.01.D6	x		x		Director Administrativo
Pago de acuerdo al tipo de proyecto	G.A.RM.01.D7		x	x	x	Director Administrativo

 <b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK <i>Juntos por el buen vivir</i>	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
		Cod: GO. D06
<b>(Pr): REPARACIÓN DE ACCIDENTES O DAÑOS</b>	Página 7 de 8	

## ANEXOS

### CHECK LIST DE REQUISITOS PARA APROBAR EL PROYECTO

 <b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK <i>Juntos por el buen vivir</i>	<b>Check list de Requisitos para aprobar el proyecto</b>					<b>Codigo:</b> G.A.RM.01.D6		
						<b>Version:</b>		
						<b>Elaborado Por:</b> Alexander Andrango		
						<b>Revisado Por:</b>		
<b>Documentos y Registros</b>	<b>COD</b>	<b>Origen</b>		<b>Tipo</b>		<b>Responsable</b>	<b>Cumple</b>	<b>No Cumple</b>
		<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Impreso</b>	<b>Digital</b>			
Reporte de Mantenimiento	G.A.RM.01.D1		x	x		Jefe de Campamento		
Proyecto de Mantenimiento	G.A.RM.01.D2	x		x		Jefe de Campamento		
Informe de Conformidad	G.A.RM.01.D3	x		x		Jefe de Bienes y Servicios		
Check list de requerimiento	G.A.RM.01.D4	x		x		Jefe de Campamento		
Requerimiento de Compra	G.A.RM.01.D5		x	x	x	Jefe de Transporte y Mecánica		
SUMILLAS		DIRECCIONES						

### PROYECTO DE MANTENIMIENTO

 <b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK <i>Juntos por el buen vivir</i>	<b>PROYECTO DE MANTENIMIENTO</b>						<b>Codigo:</b> G.A.RM.01.D2		
							<b>Version:</b>		
							<b>Elaborado Por:</b> Alexander Andrango		
							<b>Revisado Por:</b>		
<b>Fecha de Propuesta</b>	<b>Acción</b>	<b>Status</b>	<b>Fecha envío propuesta</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Nombre</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Proceso</b>	<b>Adquisición</b>	<b>Comentarios</b>

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TRANSPORTE Y MECÁNICA - BIENES Y SERVICIOS</b>  <b>(Pr): PROCESO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
		Cod: GO. D06
		Página 8 de 8

PAGO DE ACUERDO CON EL MANTENIMIENTO

	<b>REPORTE TRIMESTRAL DE INFIMAS CUANTIAS</b>						Codigo: G.A.RM.01.D7	
							Version:	
							Elaborado Por: Alexander Andrango	
							Revisado Por:	
Nº	TIPO DE COMPRA	CODIGO CPC	OBJETO DE CONTRATACION	QUIEN AUTORIZA LA COMPRA	FECHA DE EMISION DE FACTURA	MONTO FACTURA	PROVEEDOR	RUC
Nota : Formato Sugerido								

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): INFORMES DE TRABAJOS REALIZADOS</b>	Cod: GA. D06
		Página 1 de 8

**PROCESO DE MANTENIMIENTO DE LA FLOTA VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA**

**INFORMES DE TRABAJOS REALIZADOS**



**MACROPROCESO: GESTIÓN AGREGADORES DE VALOR**

**(P): MANTENIMIENTO DE LA FLOTA VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA**

**(Pr): INFORMES DE TRABAJOS REALIZADOS**

**ACTA DE APROBACIÓN**

<b>APROBACIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Nombre: <b>Director de Administración</b>		
<b>REVISIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Nombre: <b>Analista de Transporte</b>		
<b>ELABORACIÓN</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
Nombre: Alexander Andrango <b>Tesista</b>		

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): INFORMES DE TRABAJOS REALIZADOS</b>	Cod: GA. D06
		Página 2 de 8

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1.0		Original	Nombre: <b>Director de Administración</b>

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
<b>(Pr): INFORMES DE TRABAJOS REALIZADOS</b>	Página 3 de 8	

## CONTENIDO

OBJETIVO.....	4
RESPONSABLES.....	4
GLOSARIO DE TERMINOS.....	4
REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
FLUJOGRAMA.....	6
DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	6
ANEXOS.....	7

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA	Versión: 1.0
	(Pr): INFORMES DE TRABAJOS REALIZADOS	Cod: GO. D06
		Página 4 de 86

## OBJETIVO

Establecer procesos de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo; con el fin de que los vehículos, maquinaria pesada y liviana conserven un buen estado de funcionamiento, disminuyendo la degradación por el tiempo y uso, asegurando de esta manera la disponibilidad, fiabilidad, vida útil y coste.

## RESPONSABILIDAD

Jefe de Transporte, Analista de Transporte, Usuario del vehículo, jefe de taller y encargado de taller

## GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

**Bitácora:** Corresponde a una estructura de carácter cronológico que debe ser actualizado de forma regular para tratar temas específicos.

**Control de calidad:** proceso que permite verificar la calidad de un servicio o acción. Informe, documento que se realiza con fin de especificar un tema en concreto

**Mantenimiento:** acción realizada con el fin de conservar una cosa para su uso o disponibilidad mitigando procesos de degradación.

**Reparación:** arreglo que se da a una cosa para corregir daños o un mal estado, permitiendo el uso o disponibilidad.

**Repuesto:** elemento utilizado para mantener el correcto funcionamiento de algo.

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): INFORMES DE TRABAJOS REALIZADOS</b>	Cod: GO. D06
		Página 5 de 8

## REFERENCIAS NORMATIVAS

Reglamento para el Control de los Vehículos del Sector Público y de las entidades de  
Derecho Privado que Disponen de Recursos Públicos

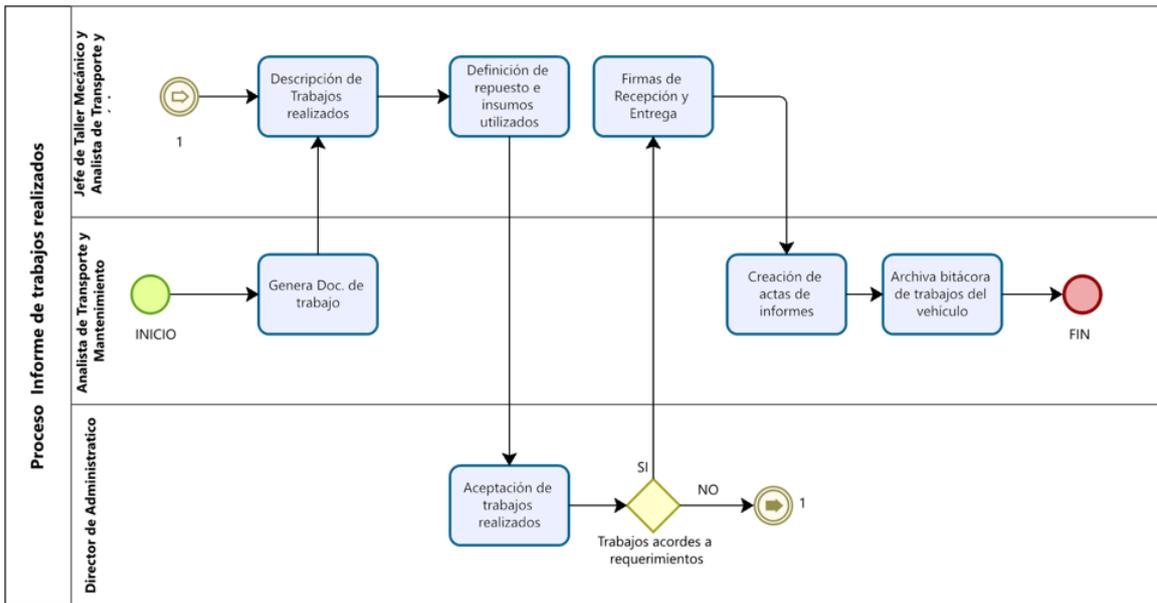
Capítulo II. MOVILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO VEHICULAR

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Responsable	Descripción
1. Genera documento de trabajo	Analista de transporte y mecánica	Genera documento de trabajo para manejo de historial del vehículo
2. Descripción de Trabajos realizados	Analista de transporte y mecánica - jefe de taller mecánico	Realiza descripción de todos los trabajos realizados y los repuestos o partes utilizados para su correcto funcionamiento
3. Definición de repuestos e insumos utilizados	Analista de transporte y mecánica - jefe de taller mecánico	Se detalla los insumos y repuestos que se ha utilizado en la reparación del vehículo
4. Aceptación de Trabajos realizados	Director Administrativo	Analiza y revisa cantidad y precio de trabajos realizados y posterior firma su aceptación
5. Firmas de recepción y entrega	Analista de transporte y mecánica - jefe de taller mecánico	Siguiente de la aceptación de trabajo de reparación se firma y se hace la entrega del vehículo
6. Creación de actas de Informes	Analista de transporte y mecánica	crea actas de mantenimiento en el historial del vehículo
7. Archivar en bitácora de trabajos del vehículo	Analista de transporte y mecánica	Archiva documento generados en el proceso

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): INFORMES DE TRABAJOS REALIZADOS</b>	Cod: GO. D06
		Página 6 de 8

### FLUJOGRAMA



### DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Requerimiento de Compra	G.A.RM.01.D5		x	x	x	Jefe de Transporte y
Check list de Requisitos para aprobar el proyecto	G.A.RM.01.D6	x		x		Director Administrativo
Pago de acuerdo al tipo de proyecto	G.A.RM.01.D7		x	x	x	Director Administrativo
Orden de retiro de repuesto	G.A.RM.01.D8	x		x		Jefe de Transporte y Mecánica
Hoja de salida de repuesto	G.A.RM.01.D9	x		x		Jefe de Bodega

 <p><b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK Juntos por el buen vivir</p>	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): INFORMES DE TRABAJOS REALIZADOS</b>	Cod: GO. D06
		Página 7 de 8

## ANEXOS

### REQUERIMIENTO DE COMPRA

 <p><b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK Juntos por el buen vivir</p>	REQUERIMIENTO DE COMPRA DE REPUESTOS				<b>Código:</b> G.A.RM.01.D5	
					<b>Versión:</b>	
					<b>Elaborado Por:</b> Alexander Andrango	
					<b>Revisado Por:</b>	
NOMBRE DE LA EMPRESA						
DIRECCION						
VENDEDOR		ENVIA A				
COMPRADOR						
COMPAÑÍA						
CONTACTO						
DIRECCION						
<b>CODIGO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNICO</b>	<b>TOTAL</b>		
<b>Notas Observación</b>						
		Subtotal				
		Descuento				
		Subtotal menos descuento				
		tasa impuesto				
		total impuesto				
		<b>TOTAL</b>				
		<b>FIRMA</b>				

 <p><b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK Juntos por el buen vivir</p>	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): INFORMES DE TRABAJOS REALIZADOS</b>	Cod: GO. D06
		Página 8 de 8

**CHECK LIST PARA APROBAR EL PROYECTO DE MANTENIMIENTO**

 <p><b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK Juntos por el buen vivir</p>	<b>Check list de Requisitos para aprobar el proyecto</b>					Codigo: G.A.RM.01.D6		
						Version:		
						Elaborado Por: Alexander Andrango		
						Revisado Por:		
<b>Documentos y Registros</b>	<b>COD</b>	<b>Origen</b>		<b>Tipo</b>		<b>Responsable</b>	<b>Cumple</b>	<b>No Cumple</b>
		<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Impreso</b>	<b>Digital</b>			
Reporte de Mantenimiento	G.A.RM.01.D1		x	x		Jefe de Campamento		
Proyecto de Mantenimiento	G.A.RM.01.D2	x		x		Jefe de Campamento		
Informe de Conformidad	G.A.RM.01.D3	x		x		Jefe de Bienes y Servicios		
Check list de requerimiento	G.A.RM.01.D4	x		x		Jefe de Campamento		
Requerimiento de Compra	G.A.RM.01.D5		x	x	x	Jefe de Transporte y Mecánica		
SUMILLAS	DIRECCIONES							

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TRANSPORTE Y MECÁNICA - BIENES Y SERVICIOS</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): MANTENIMIENTO VEHICULAR Y ADQUISICIÓN DE REPUESTO EN BODEGA</b>	Cod: GO. D06
		Página 9 de 9

### ORDEN DE RETIRO REPUES O VEHÍCULO

	<b>ORDEN DE RETIRO DE REPUESTO</b>		<b>Codigo:</b> G.A.RM.01.D8
			<b>Version:</b>
			<b>Elaborado Por:</b> Alexander Andrango
			<b>Revisado Por:</b>
TU EMPRESA:			
Tu nombre y apellidos:			
Dirección:			
Datos de contacto:			
NIF/CIF:			
JEFATURA			
Departamento		Fecha del pedido: dd/mm/aa	
Persona de contacto:		Nº de presupuesto:	
Datos de contacto:		Fecha del presupuesto: dd/mm/aa	
		Nº de cliente:	
		Fecha de entrega: dd/mm/aa	
FIRMA		Persona de contacto:	

### HOJA DE SLAIDA DE REPUESTO

	<b>HOJA DE SALIDA/ ENTRADA DE REPUESTO</b>						<b>Código:</b> G.A.RM.01.D9
							<b>Versión:</b>
							<b>Elaborado Por:</b> Alexander Andrango
							<b>Revisado Por:</b>
Fecha	Código artículo	Nombre o referencia del	Precio	Entradas Cantidad	Salidas cantidad	STOCK	Nota

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>GESTION AGREGADORA DE VALOR</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 1 de 8



**MACROPROCESO: GESTION DE APOYO - PROCESOS HABILITANTES**

**P: DIRECCION FINANCIERA**

**Pr: RECAUDACIÓN**

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>GESTION AGREGADORA DE VALOR</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 2 de 8



**(P): TESORERIA**

**(Pr): RECAUDACION**

### ACTA DE APROBACIÓN

APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: <b>Director de Administración</b>		
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: <b>Analista de Transporte</b>		
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: Alexander Andrango <b>Tesista</b>		

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	(P): TESORERIA	Versión: 1.0
	(Pr): RECAUDACIÓN	Cod: GA. D06
		Página 3 de 8

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1.0		Original	Nombre: <b>Director Financiero</b>

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	(P): TESORERIA	Versión: 1.0
	(Pr): RECAUDACIÓN	Cod: GA. D06
		Página 4 de 8

## CONTENIDO

OBJETIVO.....	5
RESPONSABLES.....	5
GLOSARIO DE TERMINOS.....	5
REFERENCIAS NORMATIVAS.....	6
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	7
FLUJOGRAMA.....	8
DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	8

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): RECAUDACIÓN</b>	Cod: GO. D06
		Página 5 de 8

### **OBJETIVO**

Efectuar la recaudación por los servicios registrales brindados de manera oportuna y confiable de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

### **RESPONSABILIDAD**

Director Financiero, Analista financiero, Tesorero, Contabilidad

### **ALCANCE**

El presente manual incorpora normas generales de control y responsabilidad de la Institución sobre el manejo de los recursos, creando las condiciones adecuadas para la eficiente recaudación de los servicios registrales y la ejecución del control.

Este procedimiento se aplica a la recaudación efectuada por los servicios registrales brindados por la institución.

Su aplicación les corresponde a los recaudadores y tesorero (a) que intervienen en la recaudación.

### **GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS**

**Administración Financiera**, Proceso por el cual se busca planear, ejecutar y controlar el manejo de los recursos económicos.

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	(P): TESORERIA	Versión: 1.0
	(Pr): RECAUDACIÓN	Cod: GO. D06
		Página 6 de 8

**Autogestión financiera**, sistema organizado por el cual se busca beneficios económicos. Conciliación Bancaria, comparación que se presenta entre los datos bancarios y los contables.

**Flujos financieros**. Corresponde a la circulación de efectivo.

**Ingresos**. Valores económicos que se generan por la entrega de bienes o servicios.

**Presupuesto**, Relación existente entre los ingresos y egresos a futuro.

**Procesos tributarios**, actividades realizadas con el fin de garantizar las declaraciones de impuestos, tasas y contribuciones.

**Recaudaciones**, Ingresos correspondientes a impuestos, tasas o contribuciones.

**Registros contables**, Documentos que se encargan de soportar la información financiera de las diferentes transacciones realizadas.

**Tesorería**, Área contable encargada del manejo de dinero.

## REFERENCIAS NORMATIVAS

ESTATUTO ORGANICO GADIP-MC

COOTAD El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

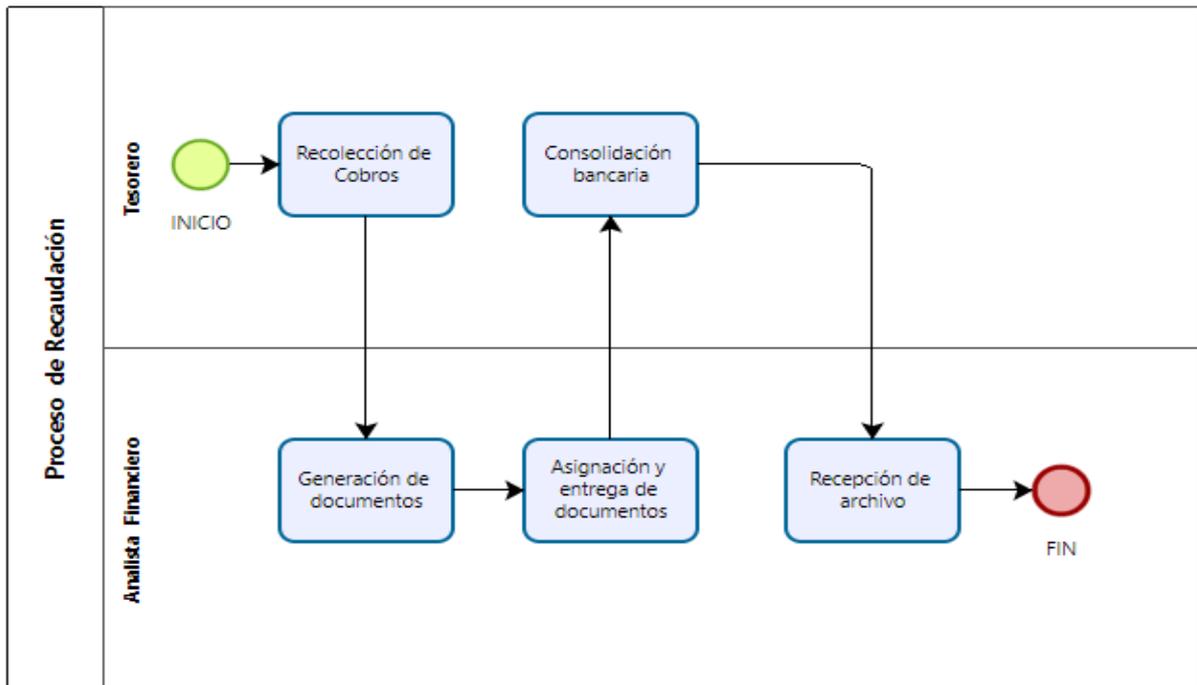
	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): RECAUDACIÓN</b>	Cod: GO. D06
		Página 7 de 8

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Se describen cada una de las operaciones correspondientes a cada procedimiento:

Actividad	Responsable	Descripción
1. Recoleccion de Cobros	Tesorero	1. El Tesorero receipta cobros por servicios de generación de formularios, escrituras, proformas o títulos
2. Generacion de documentos	Analista Financiero	Genera documento requiriente para recaudacion
3. Asiganacion y entrega de Documentos	Analista Financiero	receptan documentación (formulario único, escritura, proforma dependiendo del caso), emiten títulos de crédito y cobran por los servicios registrales solicitados;
4. Consolidacion Bancaria	Tesorero	El tesorero nvía expediente de la recaudación diaria al o la Subdirectora Financiera para Consolidacion Bancaria
5. Recepcion de Archivo	Analista Financiero	Recepta la documentacion para archivar

### FLUJOGRAMA



### DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Informe de Recaudaciones	GF.01.D02	X		X	X	Tesorero
Consolidación de cuentas	GF.01.D03	X			X	Analista Financiero
Expediente de recaudación	GF.01.D04	X			X	Analista Financiero y Tesorero

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): COBROS INDEVIDOS</b>	Cod: GA. D06
		Página 1 de 8



**(P): TESORERIA**

**(Pr): COBROS INDEVIDOS**

### ACTA DE APROBACIÓN

APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: <b>Director de Financiero</b>		
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: <b>Tesorero</b>		
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: Alexander Andrango <b>Tesista</b>		

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): COBROS INDEVIDOS</b>	Cod: GA. D06
		Página 2 de 8

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1.0		Original	Nombre: <b>Director Financiero</b>

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): COBROS INDEVIDOS</b>	Cod: GA. D06
		Página 3 de 7

OBJETIVO.....	4
RESPONSABLES.....	4
GLOSARIO DE TERMINOS.....	4
REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	6
FLUJOGRAMA.....	7
DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): COBROS INDEVIDOS</b>	Cod: GO. D06
		Página 4 de 7

### **OBJETIVO**

Efectuar la recaudación por los servicios registrales brindados de manera oportuna y confiable de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

### **RESPONSABILIDAD**

Director Financiero, Analista financiero, Tesorero, Contabilidad

### **ALCANCE**

El presente manual incorpora normas generales de control y responsabilidad de la Institución sobre el manejo de los recursos, creando las condiciones adecuadas para la eficiente recaudación de los servicios registrales y la ejecución del control.

Este procedimiento se aplica a la recaudación efectuada por los servicios registrales brindados por la institución.

Su aplicación les corresponde a los recaudadores y tesorero (a) que intervienen en la recaudación.

### **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Administración Financiera**, Proceso por el cual se busca planear, ejecutar y controlar el manejo de los recursos económicos.

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): COBROS INDEVIDOS</b>	Cod: GO. D06
		Página 5 de 7

**Autogestión financiera**, sistema organizado por el cual se busca beneficios económicos. Conciliación Bancaria, comparación que se presenta entre los datos bancarios y los contables.

**Flujos financieros**. Corresponde a la circulación de efectivo.

**Ingresos**. Valores económicos que se generan por la entrega de bienes o servicios.

**Presupuesto**, Relación existente entre los ingresos y egresos a futuro.

**Procesos tributarios**, actividades realizadas con el fin de garantizar las declaraciones de impuestos, tasas y contribuciones.

**Recaudaciones**, Ingresos correspondientes a impuestos, tasas o contribuciones.

**Registros contables**, Documentos que se encargan de soportar la información financiera de las diferentes transacciones realizadas.

**Tesorería**, Área contable encargada del manejo de dinero.

## REFERENCIAS NORMATIVAS

ESTATUTO ORGANICO GADIP-MC

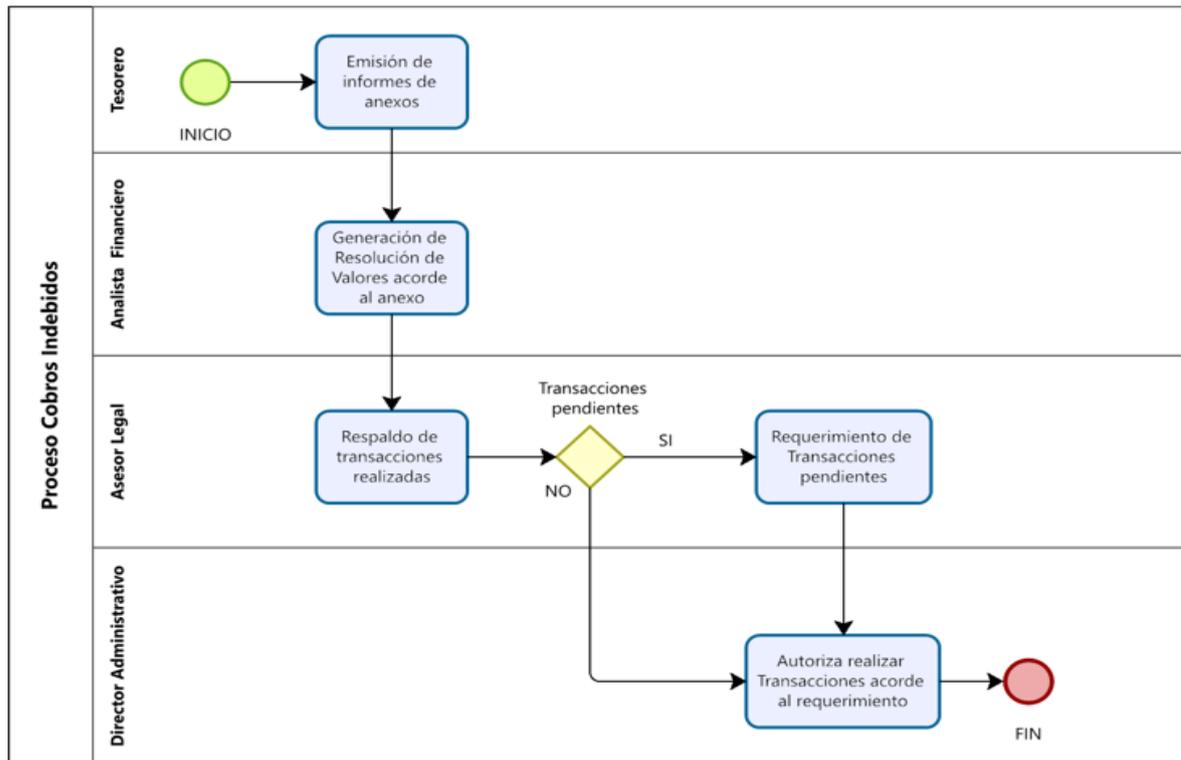
COOTAD El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): COBROS INDEVIDOS</b>	Cod: GO. D06
		Página 6 de 7

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Responsable	Descripción
1. Emision de Informes de Anexos	Tesorero	Emite informe anexando la documentación pertinente, incluido título de crédito y enviará a la Subdirectora Financiera.
2. Generacion de resolucion de valores	Analista Financiero	Conforme al informa anexado en la Asesoría Jurídica, para la elaboración de la resolución de adeudar valores a usuario.
3. Repaldo de transacciones realizadas y pendientes	Asesor Legal	El Analista Financiero envía resolución legalizada a Tesorero, para su respaldo de la transacción efectuada.
4. Requerimiento de Transacciones Pendientes	Asesor Legal	Revisa requerimientos para realizar transacciones pendientes si es el caso con motivo y fecha
5. Autoriza Realizar Transacciones	Director Financiero	Analiza requerimiento de transaccion pendiente y autoriza su realización

### FLUJOGRAMA



### DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Anexos de títulos de crédito	GF.01.D05	X			X	Aseso legal y Director Financiero
Respaldos de transacciones	GF.01.D06	X			X	Tesorero
Resolución legal de valores	GF.01.D07	X			X	Asesor Legal

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>GESTION AGREGADORA DE VALOR</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 1 de 7



**(P): TESORERIA**

**(Pr): TRANSFERENCIAS DE PAGOS**

#### ACTA DE APROBACIÓN

APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: <b>Director de Financiero</b>		
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: <b>Tesorero</b>		
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: Alexander Andrango <b>Tesista</b>		

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESERERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): TRANSFERENCIA DE PAGOS</b>	Cod: GA. D06
		Página 2 de 7

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1.0		Original	Nombre: <b>Director Financiero</b>

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): TRANSFERENCIA DE PAGOS</b>	Cod: GA. D06
		Página 3 de 7

OBJETIVO.....	4
RESPONSABLES.....	4
GLOSARIO DE TERMINOS.....	4
REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	6
FLUJOGRAMA.....	7
DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	(P): TESORERIA	Versión: 1.0
	(Pr): TRANSFERENCIA DE PAGOS	Cod: GO. D06
		Página 4 de 7

### **OBJETIVO**

Efectuar la recaudación por los servicios registrales brindados de manera oportuna y confiable de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

### **RESPONSABILIDAD**

Director Financiero, Analista financiero, Tesorero, Contabilidad

### **ALCANCE**

El presente manual incorpora normas generales de control y responsabilidad de la Institución sobre el manejo de los recursos, creando las condiciones adecuadas para la eficiente recaudación de los servicios registrales y la ejecución del control.

Este procedimiento se aplica a la recaudación efectuada por los servicios registrales brindados por la institución.

Su aplicación les corresponde a los recaudadores y tesorero (a) que intervienen en la recaudación.

### **GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS**

**Administración Financiera**, Proceso por el cual se busca planear, ejecutar y controlar el manejo de los recursos económicos.

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): TRANSFERENCIA DE PAGOS</b>	Cod: GO. D06
		Página 5 de 7

**Autogestión financiera**, sistema organizado por el cual se busca beneficios económicos. Conciliación Bancaria, comparación que se presenta entre los datos bancarios y los contables.

**Flujos financieros**. Corresponde a la circulación de efectivo.

**Ingresos**. Valores económicos que se generan por la entrega de bienes o servicios.

**Presupuesto**, Relación existente entre los ingresos y egresos a futuro.

**Procesos tributarios**, actividades realizadas con el fin de garantizar las declaraciones de impuestos, tasas y contribuciones.

**Recaudaciones**, Ingresos correspondientes a impuestos, tasas o contribuciones.

**Registros contables**, Documentos que se encargan de soportar la información financiera de las diferentes transacciones realizadas.

**Tesorería**, Área contable encargada del manejo de dinero.

## REFERENCIAS NORMATIVAS

ESTATUTO ORGANICO GADIP-MC

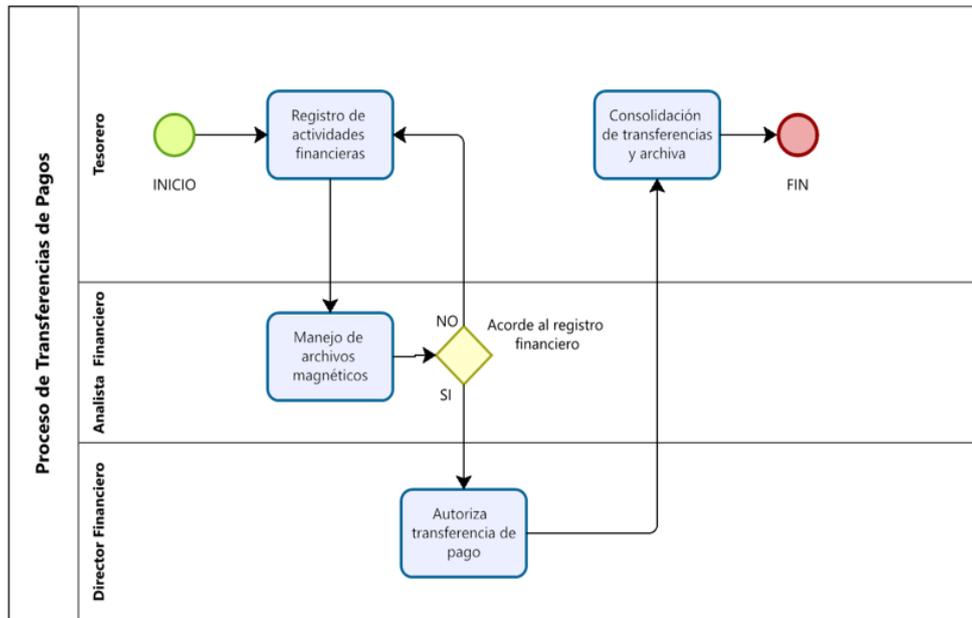
COOTAD El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): TRANSFERENCIA DE PAGOS</b>	Cod: GO. D06
		Página 6 de 7

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Responsable	Descripción
1. Registro de Actividades Financieras	Tesorero	Registro de actividades financieras que impliquen una transferencia en la página web del banco
2. Manejo de Archivos Magnéticos	Tesorero	El Tesorero recepta de Contabilidad los trámites de pago y el archivo magnético (zip.) con la información de los pagos a efectuarse.
3. Autorización de Pago	Director Financiero	revisa los trámites de pago y procede con el registro de la transferencia bancaria en el Sistema de Pagos Interbancario de la página web del Banco Central del Ecuador, con la clave de REGISTRADOR.
4. Consolidación de Transferencias	Tesorero	Imprime registro de transferencia bancaria, anexa a los trámites de pago

### FLUJOGRAMA



### DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Doc. de Transferencias Bancarias	GF.01.D08	X			X	Tesorero

 <p><b>GADIP Cayambe</b> SUMAK KAWSAYPAK <i>Juntos por el buen vivir</i></p>	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>GESTION AGREGADORA DE VALOR</b>	Versión: 1.0
		Cod: GA. D06
		Página 1 de 7



**(P): TESORERIA**

**(Pr): ADQUISICIONES**

#### **ACTA DE APROBACIÓN**

APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: <b>Director de Financiero</b>		
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: <b>Tesorero</b>		
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Nombre: Alexander Andrango <b>Tesista</b>		

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): ADQUISICIONES</b>	Cod: GA. D06
		Página 2 de 7

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1.0		Original	Nombre: <b>Director Financiero</b>

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): ADQUISICIONES</b>	Cod: GA. D06
		Página 3 de 86

OBJETIVO.....	4
RESPONSABLES.....	4
GLOSARIO DE TERMINOS.....	4
REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	6
FLUJOGRAMA.....	7
DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	7

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): ADQUISICIONES</b>	Cod: GO. D06
		Página 4 de 7

### **OBJETIVO**

Efectuar la recaudación por los servicios registrales brindados de manera oportuna y confiable de conformidad al ordenamiento jurídico vigente.

### **RESPONSABILIDAD**

Director Financiero, Analista financiero, Tesorero, Contabilidad

### **ALCANCE**

El presente manual incorpora normas generales de control y responsabilidad de la Institución sobre el manejo de los recursos, creando las condiciones adecuadas para la eficiente recaudación de los servicios registrales y la ejecución del control.

Este procedimiento se aplica a la recaudación efectuada por los servicios registrales brindados por la institución.

Su aplicación les corresponde a los recaudadores y tesorero (a) que intervienen en la recaudación.

### **GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS**

**Administración Financiera**, Proceso por el cual se busca planear, ejecutar y controlar el manejo de los recursos económicos.

	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): ADQUISICIONES</b>	Cod: GO. D06
		Página 5 de 7

**Autogestión financiera**, sistema organizado por el cual se busca beneficios económicos. Conciliación Bancaria, comparación que se presenta entre los datos bancarios y los contables.

**Flujos financieros**. Corresponde a la circulación de efectivo.

**Ingresos**. Valores económicos que se generan por la entrega de bienes o servicios.

**Presupuesto**, Relación existente entre los ingresos y egresos a futuro.

**Procesos tributarios**, actividades realizadas con el fin de garantizar las declaraciones de impuestos, tasas y contribuciones.

**Recaudaciones**, Ingresos correspondientes a impuestos, tasas o contribuciones.

**Registros contables**, Documentos que se encargan de soportar la información financiera de las diferentes transacciones realizadas.

**Tesorería**, Área contable encargada del manejo de dinero.

## REFERENCIAS NORMATIVAS

ESTATUTO ORGANICO GADIP-MC

COOTAD El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

SERCOP: Servicio Nacional de Contratación Pública

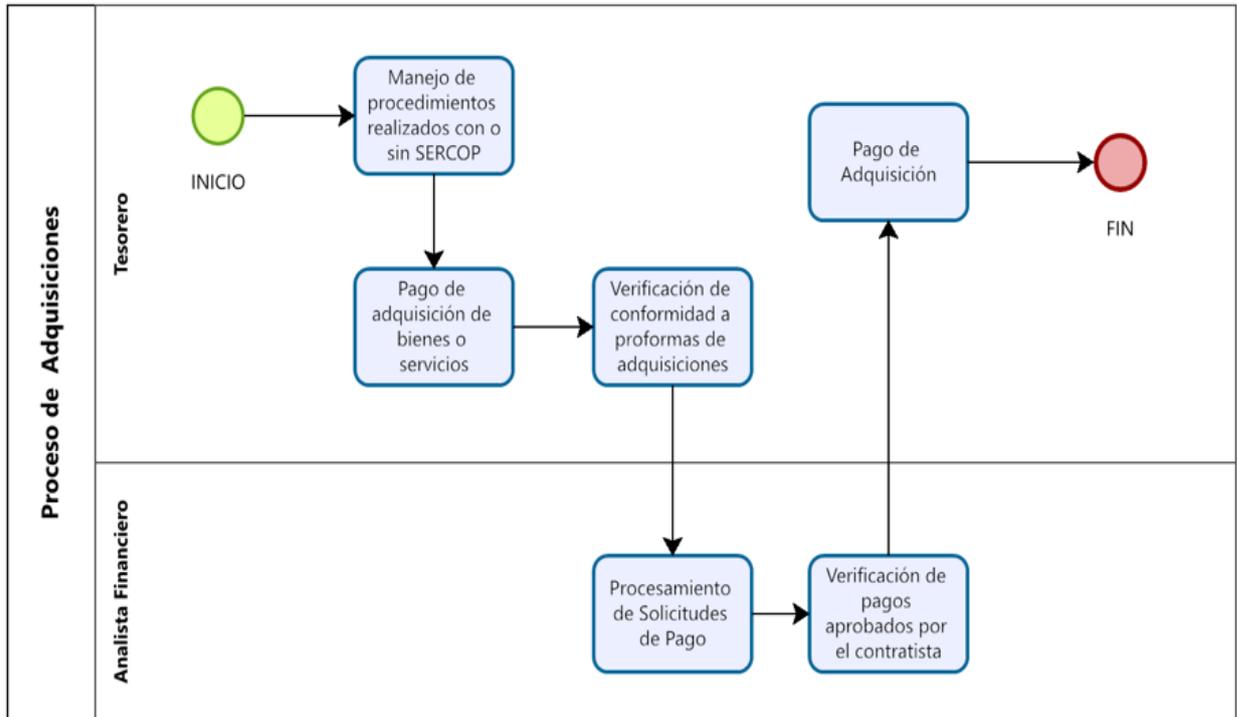
	<b>GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL Y PLURINACIONAL DEL MUNICIPIO DE CAYAMBE</b>	
	<b>(P): TESORERIA</b>	Versión: 1.0
	<b>(Pr): ADQUISICIONES</b>	Cod: GO. D06
		Página 6 de 7

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se describen cada una de las operaciones correspondientes a cada procedimiento:

Actividad	Responsable	Descripción
1. Manejo de Procedimientos realizados con o sin SERCOP	Tesorero	Procedimiento que se puede realizar a través del SERCOP o no, para la adquisición de bienes o servicios en conformidad a proformas, certificaciones y procesos de adjudicación que tengan solicitudes de pago y hayan sido aprobadas por el contratista a cargo
2. Pago por adquisición de bienes o servicios		
3. Verificación en conformidad a Proformas de Adquisiciones		
4. Prosesamiento de Solicitudes de pago		
5. Verificación de pagos aprobados por el contratista		
6. pago de Adquisición		

### FLUJOGRAMA



### DOCUMENTOS Y REGISTROS

Documentos y Registros	COD	Origen		Tipo		Responsable
		Interno	Externo	Impreso	Digital	
Actas de Adjudicación e informe de pagos aprobados.	GF.01.D09	X			X	Tesorero