

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



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

TEMA:

“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR.”

AUTOR:

DARWIN ANDRÉS MUÑOZ MARTÍNEZ

DIRECTOR:

ING. MARCELO BAYARDO CISNEROS RUALES MSC.

IBARRA, 2023



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DEL CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401944574		
APELLIDOS Y NOMBRES:	MUÑOZ MARTÍNEZ DARWIN ANDRÉS		
DIRECCIÓN:	TULCÁN		
EMAIL:	damunozm@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:	2250 - 403	TELÉFONO MÓVIL:	0982272909

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR
AUTOR (ES):	MUÑOZ MARTÍNEZ DARWIN ANDRÉS
FECHA DE APROBACIÓN:	12/07/2023
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERO INDUSTRIAL
ASESOR /DIRECTOR:	ING. MARCELO CISNEROS RUALES MSC.

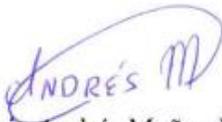
CONSTANCIAS

CONSTANCIA

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

Ibarra, a los 12 días del mes de julio del 2023

EL AUTOR:



Darwin Andrés Muñoz Martínez

C.I. 0401944574

CERTIFICA



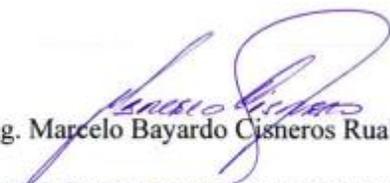
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Ing. Marcelo Bayardo Cisneros Ruales, MSc. Director del trabajo de grado desarrollado por el señor estudiante **DARWIN ANDRÉS MUÑOZ MARTÍNEZ**.

CERTIFICA

Que, el Proyecto de Trabajo de Grado titulado **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR.”** ha sido elaborado en su totalidad por el señor Darwin Andrés Muñoz Martínez bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniero Industrial. Luego de ser revisado, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 12 de julio del 2023.


Ing. Marcelo Bayardo Cisneros Ruales, MSc.
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico a mis padres Delia Martínez y Wilson Muñoz quienes me han enseñado la importancia del estudio, la dedicación y la humildad, quienes siempre han estado apoyando en todo momento, han sido un ejemplo que seguir de trabajo, esfuerzo y de que cada día se puede ser mejores.

A mi hermano, por su cariño y afecto quien me ha sabido guiar con el ejemplo y sus errores para que pueda forjar mi propio camino, quien me ha enseñado que el esfuerzo, la constancia y la disciplina tienen sus frutos.

A mis estimados amigos con quien se compartió aula y maravillosos momentos, de ellos aprendí el valor de la perseverancia lo que nos permitió dar cumplimiento a nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todas las personas que de alguna u otra forma hicieron posible que pueda alcanzar una meta tan deseada como es lo es el obtener el título de tercer nivel por lo que empiezo este agradecimiento con los siguientes.

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme la fortaleza para culminar una meta más en la vida profesional, ser siempre mi guía para tomar las decisiones correctas e iluminarme con su infinita sabiduría en este proceso de vida.

A mi amada familia, que siempre han estado de manera incondicional apoyándome en cada momento de mi vida sin importar las circunstancias o las dificultades han estado ahí para darme una muestra de aliento para continuar con paso firme.

También quiero dar las gracias a la Universidad Técnica del Norte por todos los conocimientos, valores y principios adquiridos a lo largo de la carrera para poderme formar como un profesional en el área de la ingeniería.

Agradezco a mi director de tesis Msc. Marcelo Cisneros por guiarme en la elaboración de la tesis con su conocimiento, sabiduría y el tiempo dedicado, lo cual me permitió culminar con éxito el presente trabajo de titulación

Agradezco de manera especial al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Vicente de Pusir por abrirme las puertas para realizar el presente trabajo de grado en donde pude aplicar los conocimientos aprendidos a lo largo de la carrera.

RESUMEN

El trabajo de grado desarrollado se centra en el diseño del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Vicente de Pusir con la finalidad de mejorar la eficiencia y la calidad de la gestión pública de los procesos gobernantes, operativos y de apoyo de la institución, el GAD como entidad pública se encarga del crecimiento de la parroquia mejorando el nivel de vida de sus pobladores.

El capítulo I del presente trabajo de grado trata de las generalidades de la investigación, donde se aborda el problema, describe los objetivos específicos y general, identifica el alcance, la justificación para su realización y la metodología aplicada donde se menciona los métodos, técnicas y tipos de investigación.

El capítulo II comprende la fundamentación teórica, este contiene la información que sustenta la investigación como la terminología, los aspectos principales de norma y las herramientas para dar cumplimiento a la misma.

El capítulo III abarca la situación actual de la institución que se obtiene mediante la utilización de herramientas diagnósticas, en especial la aplicación del check list que dio como resultado un 34,08 % de cumplimiento de los requisitos dejando un margen de mejora del 65,92 % para lo cual se propuso un plan de mejoras.

En el capítulo IV se llevó a cabo el diseño del sistema de gestión para el GAD parroquial tomando como punto de partida el diagnóstico situacional realizado, para lo cual se desarrolló la información documentada necesaria para cumplir con los requisitos de la norma, con lo que se obtuvo un 79,59 % de cumplimiento acercándose a los estándares que establece la norma.

ABSTRACT

The degree work developed focuses on the design of the process management system based on ISO 9001:2015 for the Autonomous Decentralized Parish Government San Vicente de Pusir in order to improve the efficiency and quality of public management of the governing, operational, and support processes of the institution, the GAD as a public entity is responsible for the growth of the parish improving the standard of living of its inhabitants.

Chapter I of this degree work deals with the generalities of the research, where the problem is addressed, describes the specific and general objectives, identifies the scope, the justification for its realization, and the methodology applied where the methods, techniques, and types of research are mentioned.

Chapter II comprises the theoretical foundation, which contains the information that supports the research, such as terminology, the main aspects of the standard, and the tools to comply with it.

Chapter III covers the current situation of the institution, obtained through the use of diagnostic tools, especially the application of the checklist, which resulted in a 34.08% compliance with the requirements, leaving a 65.92% margin for improvement, for which an improvement plan was proposed.

In chapter IV, the design of the management system for the parish government was carried out taking as a starting point the situational diagnosis made, for which the necessary documented information was developed to comply with the requirements of the norm, resulting in 79.59 % compliance, approaching the standards established by the norm.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	i
CONSTANCIAS.....	ii
CERTIFICA.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	1
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
1. Capítulo I GENERALIDADES	10
1.1. PROBLEMA	10
1.2. OBJETIVOS.....	12
1.2.1. Objetivo General.....	12
1.2.2. Objetivos específicos	12
1.3. ALCANCE.....	12
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.5. METODOLOGÍA	15
1.5.1. Tipo de investigación.....	15

1.5.2.	Método de investigación	16
1.5.3.	Técnica de investigación.....	17
1.5.4.	Instrumentos.....	17
2.	Capítulo II FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
2.1.	Planificación estratégica.....	19
2.1.1.	Elementos de la planificación estratégica.....	20
2.2.	Herramientas de diagnóstico	22
2.2.1.	Matriz FODA	22
2.2.2.	PESTEL	23
2.2.3.	Check list	24
2.2.4.	Diagrama de flujo	24
2.3.	Análisis interno y externo	25
2.3.1.	Análisis interno	25
2.3.2.	Análisis externo	26
2.4.	Gestión por procesos	27
2.4.1.	Procesos	27
2.4.2.	Elementos de los procesos	28
2.4.3.	Tipos de procesos.....	29
2.4.4.	Mapa de procesos.....	30
2.4.5.	Cadena de valor.....	31

2.4.6.	Gestión	32
2.4.7.	Gestión por procesos.....	33
2.4.8.	Sistema de gestión.....	33
2.4.9.	Calidad	34
2.4.10.	Indicadores	35
2.5.	Norma ISO 9001: 2015	36
2.5.1.	Estructura de la Norma ISO 9001:2015.....	37
2.5.2.	Principios de la ISO 9001	38
2.5.3.	Ciclo Deming.....	40
2.6.	Riesgos Integrales	43
2.6.1.	Gestión de riesgos	43
2.6.2.	Matriz de riesgos.....	43
2.7.	Gobiernos Autónomos Descentralizados	45
2.8.	Marco Legal	45
3.	Capítulo III DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	47
3.1.	Descripción de la institución	47
3.1.1.	Datos generales del GADPR.....	48
3.1.2.	Ubicación geográfica	49
3.1.3.	Reseña histórica	50
3.1.4.	Estructura orgánica	51

3.1.5.	Misión	52
3.1.6.	Visión.....	52
3.1.7.	Objetivos estratégicos	52
3.1.8.	Valores	53
3.2.	Análisis interno y externo	54
3.2.1.	Análisis interno del GADPR.....	54
3.2.2.	Análisis externo del GADPR	57
3.3.	Diagnóstico situacional mediante aplicación del check list.....	59
3.3.1.	Check list inicial	59
3.3.2.	Resultados de la aplicación del check list.....	61
3.3.3.	Análisis de resultados del diagnóstico inicial por cláusulas	62
3.3.4.	Resumen gráfico de los resultados del diagnóstico inicial	69
3.3.5.	Plan de mejoras	70
4.	Capítulo IV DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GAD SAN VICENTE DE PUSIR	72
4.1.	Introducción	72
4.2.	Ciclo PHVA	73
4.2.1.	Planificar	73
4.2.2.	Hacer	73
4.2.3.	Verificar	74

4.2.4.	Actuar.....	74
4.3.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	74
4.3.1.	Contexto organizacional.....	75
4.3.2.	Partes interesadas de la organización.....	82
4.3.3.	Alcance del sistema.....	83
4.3.4.	Procesos de la organización.....	84
4.3.5.	Inventario de procesos y procedimientos.....	84
4.3.6.	Caracterización de procesos.....	85
4.4.	LIDERAZGO.....	85
4.4.1.	Política.....	85
4.4.2.	Responsabilidades de las autoridades.....	87
4.5.	PLANIFICACIÓN.....	94
4.5.1.	Matriz de riesgos.....	94
4.5.2.	Planificación de cambios.....	94
4.6.	APOYO.....	95
4.6.1.	Recursos.....	96
4.6.2.	Competencia.....	98
4.6.3.	Toma de conciencia.....	99
4.6.4.	Comunicación.....	99
4.6.5.	Información documentada.....	100

4.7. OPERACIÓN.....	100
4.7.1. Planificación y control	100
4.7.2. Control de cambios	101
4.7.3. Control de no conformidades.....	101
4.8. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	102
4.8.1. Fichas de indicadores	102
4.8.2. Auditoría interna	102
4.9. MEJORA.....	106
4.9.1. Cumplimiento del plan de mejoras	106
4.9.2. Análisis de resultados	108
4.10. Plan de Implementación	109
4.11. Presupuesto de implementación	110
CONCLUSIONES	112
RECOMENDACIONES.....	113
BIBLIOGRAFÍA	114
ANEXOS	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Evaluación de la probabilidad.....	44
Tabla 2	Evaluación del impacto.....	44
Tabla 3	Datos Generales del GADPR.....	48
Tabla 4	Método de valoración cualitativa.....	60
Tabla 5	Valores asignados al método de valoración cualitativo.....	61
Tabla 6	Resumen de la aplicación del check list diagnóstico.....	62
Tabla 7	Plan de mejoras acorde al ciclo PHVA.....	71
Tabla 8	Matriz FODA del GADPR.....	75
Tabla 9	Estrategias de la matriz FODA	77
Tabla 10	Matriz de partes interesadas.....	82
Tabla 11	Política de calidad	86
Tabla 12	Formato de solicitud para realizar cambios	95
Tabla 13	Inventario del personal administración 2019 - 2023.....	96
Tabla 14	Bienes físicos de la institución.....	97
Tabla 15	Formato de puestos de trabajo	98
Tabla 16	Control de cambios	101
Tabla 17	Programa de auditoría interna.....	102
Tabla 18	Plan de auditoría interna	104
Tabla 19	Informe de auditoría interna.....	105
Tabla 20	Cumplimiento del plan de mejoras	107
Tabla 21	Plan de implementación.....	109
Tabla 22	Presupuesto para la implementación.....	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Elementos de un proceso	29
Figura 2	Mapa de procesos	31
Figura 3	Cadena de valor	32
Figura 4	Estructura de la norma ISO 9001 versión 2015 acorde al ciclo de Deming	38
Figura 5	Ciclo Deming	42
Figura 6	Matriz de Riesgos	45
Figura 7	Logo representativo del GADPR	47
Figura 8	Croquis del GADPR San Vicente de Pusir	49
Figura 9	Ubicación Física del GADPR San Vicente de Pusir	50
Figura 10	Organigrama funcional del GADPR	51
Figura 11	Objetivos estratégicos del GADPR	53
Figura 12	Resultados por numerales de la cláusula 4	63
Figura 13	Resultados por numerales de la cláusula 5	64
Figura 14	Resultados por numerales de la cláusula 6	65
Figura 15	Resultados por numerales de la cláusula 7	66
Figura 16	Resultados por numerales de la cláusula 8	67
Figura 17	Resultados por numerales de la cláusula 9	68
Figura 18	Resultados por numerales de la cláusula 10	68
Figura 19	Resultado total y por cláusulas del check list inicial	69
Figura 20	Modelo sistemático del GADPR San Vicente de Pusir	72
Figura 21	Cadena de valor del GADPR	82
Figura 22	Mapa de procesos del GADPR	84

Figura 23 Layout de las instalaciones.....	97
Figura 24 Resumen de los resultados del diagnóstico final.....	108

Capítulo I

GENERALIDADES

1.1. PROBLEMA

La calidad de los servicios se ha convertido a nivel mundial en una iniciativa estratégica y una obligación para que las organizaciones alcancen sus objetivos (Metz et al., 2020). Dentro de este contexto se tiene que es muy frecuente que los clientes se quejen de la calidad de los servicios que brindan las instituciones públicas (Mosimanegape et al., 2020). Destacando que, mejorar la calidad de los servicios públicos es una exigencia de la sociedad actual, con lo cual se espera satisfacer las necesidades cada vez más complejas y diversas de los ciudadanos y aumentar su calidad de vida (Dragomir, 2019).

Por lo tanto, es importante que las organizaciones públicas evalúen periódicamente la calidad del servicio que prestan con el fin de comprender como satisfacer a los clientes y mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de sus actividades. Para lograr estos objetivos, los investigadores recomiendan utilizar un marco, sistema o estilo de gestión adecuado, que permita abordar las actividades públicas (Cwiklicki et al., 2021). Entre estos enfoques se encuentra la gestión de procesos (BPM) que es una técnica, método o herramienta para manejar los procesos de una organización y ha demostrado tener una influencia positiva en el desempeño organizacional (Dijkman et al., 2016).

Por lo que, las instituciones de la administración pública utilizan cada vez más la gestión de procesos (BPM) para innovar las operaciones internas, aumentar el rendimiento de los procesos y mejorar sus servicios (Kregel et al., 2022).

El GADPR San Vicente de Pusir está constituido como una entidad administrativa cuya función se asocia con el desarrollo de la comunidad, ofreciendo servicios con altos niveles de

calidad, eficiencia y honestidad. Entre las principales funciones se destaca la promoción del desarrollo sustentable, la implementación de un sistema de participación ciudadana, la elaboración del plan parroquial rural de desarrollo y la ejecución de obras públicas que les sean expresamente delegados o descentralizados con criterios de eficacia y eficiencia y enfocados en el cumplimiento de requisitos de calidad, tiempo y costos.

No obstante, se ha identificado un conjunto de inconvenientes en el normal desempeño del GADPR, entre los que se mencionan un importante número de quejas y no conformidades de los integrantes de la comunidad en relación a ineficiencia y lentitud en el desarrollo de gestiones administrativas relacionadas con las competencias del ente, además del incumplimiento en términos de calidad de las obras públicas desarrolladas, de igual manera se ha identificado que no existe una integración y coordinación de las operaciones, conjuntamente se determinó que los trabajadores no disponen de procedimientos técnicos o instructivos sobre cómo realizar sus actividades y finalmente no se posee diseñado un modelo de gestión de calidad lo que limita seriamente sus capacidades para ejecutar eficientemente sus responsabilidades así como para asumir nuevos desafíos en entornos de alta complejidad y asegurar la satisfacción de la comunidad a la que sirve.

Por lo que, se considera pertinente la realización del sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para el GAD parroquial San Vicente de Pusir, a partir del cual sea posible estructurar las diferentes actividades que se desarrollan en el ente, lo cual permitirá la estandarización de los procesos, además de desarrollar los procedimientos e instructivos de trabajo que servirán de guía para que el personal que labora en el GAD cumpla a cabalidad y de forma eficiente y eficaz, con sus funciones asegurando así, la satisfacción de los usuarios.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Diseñar el sistema de gestión de procesos con base en la norma ISO 9001:2015, en el GAD Parroquial San Vicente de Pusir con el fin de mejorar la calidad del servicio.

1.2.2. Objetivos específicos

- Fundamentar la información teórica mediante una revisión bibliográfica que permita sustentar el proyecto de la investigación para el GADPR San Vicente de Pusir.
- Analizar la situación actual de la institución mediante herramientas de gestión estratégica con el fin de establecer las no conformidades presentadas.
- Desarrollar la información documentada según los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 con el fin de estandarizar las actividades que se realizan en el GAD Parroquial San Vicente de Pusir.

1.3. ALCANCE

El presente proyecto se desarrollará en el GADPR San Vicente de Pusir, que corresponde a una entidad administrativa en la cual actualmente laboran 10 trabajadores y se enfocará en el diseño de un sistema de gestión de procesos con base en la norma ISO 9001:2015, para la estandarización de las actividades que se desarrollan en esta institución, con el fin de mejorar la calidad del servicio.

Para lo cual se diagnosticará la situación actual a partir de herramientas de gestión de calidad como el FODA y posteriormente se definirá la política de calidad, mapa de procesos, así como los objetivos de calidad, posteriormente se levantará información sobre los procesos administrativos, se diseñarán los flujogramas, se identificarán riesgos y oportunidades y finalmente se desarrollará la información documentada pertinente al SGC.

Para la consecución de los objetivos general y específicos propuestos se cuenta con los recursos técnicos, humanos y económicos requeridos para el cumplimiento exitoso del proyecto, así mismo, la directiva del GADPR San Vicente de Pusir, apoya el desarrollo de la investigación, lo cual asegura la viabilidad de la investigación.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El propósito básico del GAD es servir a los ciudadanos satisfaciendo sus necesidades y cuya función principal constituye el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, derivado de un efectivo desarrollo territorial a partir de las funciones sociales y ambientales de la tierra, la prevalencia del interés general y la distribución de cargas equitativas (GADPR San Vicente de Pusir, 2019).

Dentro del marco legal, la Constitución del Ecuador (2008) establece la creación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados conformados por las Juntas Parroquiales Rurales, Concejos Municipales y Metropolitanos, Consejos Provinciales y Regionales, de igual manera destaca en su Art. 227 la obligatoriedad de prestar, a la colectividad, servicios públicos eficaces, eficientes y de calidad.

Lo cual está alineado con la adhesión del país a la Carta Iberoamericana para la Calidad de la Gestión Pública, diseñado por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2008), instrumento que provee un enfoque común sobre la calidad y la excelencia en la gestión pública. Así mismo, en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2010) se establecen los lineamientos que rigen a las Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), detallando que entre sus responsabilidades se encuentra el cumplimiento de actividades administrativas, políticas y financieras, incluida la participación ciudadana y control social y que gozan de autonomía para la gestión de sus talentos humanos y

recursos y materiales; y que sus actividades deben ser eficientes, eficaces y efectivas, considerando que la calidad de los servicios públicos ofrecidos por los GAD incide en el incremento del nivel de la población.

Conjuntamente, en el tercer eje del plan Nacional de Desarrollo (PND) 2017– 2021, se establece la obligatoriedad de parte del Estado en brindar servicios públicos de calidad (SENPLADES, 2017). Lo cual debe ser incorporado en las actividades que efectúan los GAD municipales, dado que se ha evidenciado una inadecuada gestión pública y la prestación de servicios de baja calidad en estas instituciones.

Según el estudio de Guadalupe Bermeo et al. (2020) efectuado en cinco GAD municipales pertenecientes a la provincia de Chimborazo, se obtuvo bajos índices de calidad en la prestación de servicios debido principalmente a trabajadores poco capacitados y calificados para efectuar su labor, baja disposición de recursos y poca motivación laboral.

En este sentido, la calidad del servicio que presta el GAD no solo afecta el desempeño de la misión básica del ente, es decir, la satisfacción de la necesidad de las comunidades y la confianza de los ciudadanos, sino que impacta en el uso efectivo de los fondos y recursos del presupuesto municipal. Por lo que, el GADPR San Vicente de Pusir ha considerado pertinente mejorar los procesos que ejecuta, destacando que los temas de gestión de calidad en la administración pública son particularmente importantes, dada la creciente concienciación del público y de los consumidores sobre sus derechos en la provisión de servicios de calidad.

En este sentido, el diseño de un SGC es calificado como un método moderno que mejora la gestión, y por lo tanto debe ser incorporado a las organizaciones públicas dado que asegura la provisión de un servicio consistente que mejora la eficiencia y la productividad de la organización, además ayuda a las empresas a reducir los tiempos relacionados con procesos internos, permite el

aumento de las expectativas del cliente y puede tener igualmente un impacto en la cultura, liderazgo y la estructura de la organización y en muchos casos, sobre todos estos aspectos al mismo tiempo.

Con base en lo expuesto previamente, se ha propuesto el desarrollo del sistema de gestión por procesos acorde a la norma ISO, para el GAD Parroquial San Vicente de Pusir, con lo cual se espera lograr la estandarización de los procesos y procedimientos de gestión de calidad, lo que mejorará las actividades administrativas dentro del ente, aumentando su rapidez y eficacia, logrando un aumento en los niveles de satisfacción de los clientes.

1.5. METODOLOGÍA

1.5.1. Tipo de investigación

El presente estudio se encuadra en la investigación documental y de campo:

En relación a la investigación documental, se realizará mediante el uso de fuentes documentales oficiales y académicas y que integrará los constructos teóricos que sustentarán el desarrollo de los diferentes apartados y consistirá en información relacionada con los antecedentes del proyecto, así como sobre el sistema de gestión de calidad, procesos, procedimientos y demás componentes teóricos, para lo cual se revisará diferentes fuentes como libros, revistas y documentos que posean validez científica y posean una fecha de publicación menor de 5 años.

La investigación de campo permitirá compilar la información requerida sobre la situación actual del GAD en relación con sus procesos y actividades e identificar, con base en la observación, las causas de la problemática, lo que permitirá sustentar el desarrollo de posibles soluciones.

1.5.2. Método de investigación

1.5.2.1. Método cualitativo

Este método permitirá indagar sobre la problemática presente en el GADPR a partir de la observación directa de los procesos y actividades que se desarrollan en el ente, así como la aplicación de cuestionarios, y es definido por Tenny et al., (2022) como un tipo de investigación que explora y proporciona una visión más profunda de los problemas del mundo real, ayuda a desarrollar hipótesis y a comprender con mayor claridad los datos cuantitativos obtenidos del fenómeno estudiado. La investigación cualitativa reúne las experiencias, percepciones y comportamientos de los participantes.

1.5.2.2. Método deductivo

Este método es definido por Azungah (2018) como aquel que se ocupa de desarrollar una hipótesis a partir de los constructos teóricos y posteriormente establece una estrategia de investigación que le permita probar las hipótesis planteadas al inicio de la investigación, en este sentido a partir de este método, se podrá efectuar la identificación de la metodología permitiente a la problemática identificada en el GAD.

1.5.2.3. Método descriptivo

Tiene como objetivo describir con precisión a una población, situación o fenómeno para lo cual puede aplicar un conjunto de métodos y técnicas de investigación para obtener mayor información del fenómeno investigado (Ramos Galarza, 2020). En este sentido, se efectuará un FODA, se diagramará los procesos y se aplicará el Check-List acorde a la norma, lo que permitirá determinar el nivel de cumplimiento del ente en relación con los requerimientos de la norma y propiciará el desarrollo de la información documentada demandada, para dar cumplimiento a la norma.

1.5.2.4. Método analítico

Para su desarrollo, el investigador tiene que usar hechos o información ya disponible y analizarlos considerando aspectos críticos de los datos y la información recolectada. Su objetivo es encontrar una solución a una problemática específica en relación al contexto social o industrial y requiere habilidades de pensamiento crítico - analítico, así como la recolección de información sobre el hecho o situación que se está investigando (Pawar, 2020).

1.5.3. Técnica de investigación

1.5.3.1. Observación

La observación es un método para recopilar información de un proceso y comprender el problema sin afectar la entrada del proceso y aportará importante información sobre cómo opera el GADPR actualmente.

1.5.3.2. Entrevista

Se puede realizar una entrevista para obtener respuestas a preguntas específicas de un grupo objetivo, lo cual es una forma muy común de recoger información dentro de un conocimiento en particular y se define como una breve entrevista o discusión con alguna persona sobre un tema relevante. Se utiliza para tomar opinión, pensamiento y sentimientos con respecto al fenómeno de estudio (Pawar, 2020).

1.5.4. Instrumentos

1.5.4.1. Check List

Se aplicará el Check-List que se apoya en los requerimientos de la norma, lo que permitirá determinar el nivel de cumplimiento del ente en relación con estipulado de la norma y sustentará el desarrollo de la información documentada.

1.5.4.2. Matriz FODA

Corresponde a una herramienta para evaluar el contexto organizacional y su objetivo principal es aumentar la conciencia de los factores que intervienen en la toma de una decisión o en el establecimiento de una estrategia institucional y estratégica para la empresa. Para ello, el FODA analiza el entorno interno y externo y los factores que pueden impactar en la viabilidad de una decisión.

Capítulo II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Planificación estratégica

La planificación estratégica se encarga de dar una posición de privilegio a las instituciones u organizaciones mediante el establecimiento de objetivos y el desarrollo de estos, creando así nuevas oportunidades. A la planificación se la considera un proceso que identifica los recursos vitales, sigue una serie de pasos de forma secuencial y presta importancia a los datos obtenidos mediante auditorías con lo cual es posible tomar acciones al respecto (Thomas, 2021).

En este sentido, para las organizaciones la planificación estratégica es el conjunto de actividades que permiten obtener el éxito a nivel administrativo, para lo cual es fundamental entender a la planificación como un proceso que busca sacar el máximo partido de las oportunidades identificadas. Por lo tanto, para ejecutar una estrategia adecuada es vital la trazabilidad de objetivos y metas las cuales puedan ser medibles mediante indicadores que permitan la mejora continua.

El proceso de planificación estratégica consiste la realización de información documentada establecida por los líderes organizacionales que permita identificar los objetivos en común para todos los miembros de una organización, acciones de respuesta en base a las prioridades y recursos con los que se cuente para lograr el resultado deseado (International Board Of ELSA, 2021).

La alta dirección de las organizaciones identifica a la planificación estratégica como un proceso de vital importancia ya que les permite obtener los resultados esperados si se establecen de manera correcta los elementos que la constituyen, por lo tanto, se deben determinar los objetivos estratégicos y las metas para el debido cumplimiento, así mismo como los recursos necesarios para el desarrollo del proceso.

2.1.1. Elementos de la planificación estratégica

Para la elaboración de la planificación estratégica se tiene que contar con ciertos elementos indispensables que dan una dirección a la organización una vez establecidos, a continuación, se describen estos elementos.

2.1.1.1. Misión

La misión de una organización representa la identidad, esto de acuerdo al contexto en el que se desenvuelve, es decir, el ámbito o razón de ser; también indica los productos o servicios ofertados, los clientes a los que se enfoca y las responsabilidades o compromisos con los usuarios; para lo cual es necesario realizar la declaración escrita por parte de la alta dirección (Palacios Acero, 2016).

Con base en lo anterior se entiende a la misión como el ideal de la organización que responde al ámbito, motivo de la creación, las actividades realizadas, una breve descripción de la cartera de productos o servicio y el nicho de mercado, además debe ser legible y entendible por todas las partes interesadas.

2.1.1.2. Visión

La visión tiene como propósito visualizar a la organización en un futuro y como estará establecida dentro del mercado, las transformaciones que desea alcanzar, los nuevos clientes o servicios o productos que podría llegar a ofrecer, con lo que se espera que sean alcanzables (Fred R., 2008).

Para el desarrollo de la declaración de la visión es necesario determinar el horizonte de planificación, es decir, el espacio de tiempo para el cual se establecerá a donde quiere llegar la organización; además de identificar los clientes, recursos e incluso en ocasiones su posición ante los competidores.

2.1.1.3. Valores

Los valores de las organizaciones ayudan a establecer el comportamiento más adecuado que deben llevar a cabo los miembros que la conforman, permitiendo motivar al personal, evita los dilemas éticos y morales, además de que permite a los trabajadores mantener un compromiso institucional lo que genera un aumento del desempeño, también mejora la cordialidad entre el empleador y el empleado (Torres, 2022).

El propósito de los valores es mejorar el ambiente laboral entre los distintos niveles, jerarquías y áreas de trabajo en las organizaciones, como parte elemental para conseguir el éxito; por lo que se enfoca muchas veces en generar principios de comportamiento que guían las acciones de los empleados, esto con la finalidad de generar una cultura organizacional que trae beneficios individuales y a su vez colectivos

2.1.1.4. Objetivos estratégicos

La elaboración de los objetivos estratégicos en las organizaciones es fundamental para establecer las estrategias durante la fase de planificación que más tarde serán ejecutados convirtiéndose en las metas a alcanzar, por lo que estos deberán responder al qué, cuándo y cómo permitiendo identificar tareas, tiempo y recursos para su alcance (International Board Of ELSA, 2021).

Por lo tanto, el establecimiento de los objetivos estratégicos se considera el soporte de la administración estratégica que llevan a cabo las organizaciones para obtener los mejores resultados durante la fase de implementación, por lo que se consideran decisivas para el éxito.

2.1.1.5. Estructura orgánica funcional

Para definir la estructura orgánica en las empresas se considera la interrelación del personal, la jerarquía, la información enviada y recibida entre las diferentes áreas, las funciones

desempeñadas en sus puestos de trabajo, la autoridad de mando y la coordinación de las labores para que la organización tenga un mayor desempeño (Puranam y Maciejovsky, 2017).

En este sentido, la estructura orgánica establece los cargos de cada miembro de la organización y como se relaciona con su área de trabajo y la interconexión con otros puestos y departamentos de la empresa, para poder identificar de manera rápida la estructura organizacional se hace uso de los organigramas funcionales que muestra de manera grafica la configuración empresarial por puestos, áreas o funciones.

2.2. Herramientas de diagnóstico

2.2.1. Matriz FODA

La matriz FODA es una herramienta de diagnóstico importante que permite examinar la situación actual de las empresas en base a factores internos que se conforma por las fortalezas y debilidades; así como por los factores externos que se componen por las oportunidades y amenazas, por lo que una vez identificadas estas características se puede las mejores decisiones en base a la información (Sánchez Huertas, 2020).

La matriz FODA está compuesta por los elementos siguientes, debilidades y amenazas como como aspectos negativos, y fortalezas y oportunidades como aspectos positivos los cuales pueden distribuirse en cuadrantes de ahí el nombre de matriz, la herramienta de evaluación empresarial es muy versátil por lo que se puede aplicar a todo tipo de organización; los resultados obtenidos de esta dan lugar a diferentes estrategias.

2.2.1.1. Estrategias del FODA

Las estrategias resultan de enfrentar cada característica de los factores internos con cada una de las características de los factores externos dando así las estrategias siguientes (Quintanal Díaz et al., 2021):

Estrategias ofensivas: este conjunto de estrategias son el resultado de enfrentar las oportunidades con las fortalezas con lo cual se tiene solo aspectos positivos que las empresas deben mantener y explotar.

Estrategias defensivas: este conjunto de estrategias son el resultado de enfrentar las fortalezas y las amenazas con lo cual se debe aprovechar los aspectos positivos para afrontar los aspectos negativos.

Estrategias de reorientación: este conjunto de estrategias son el resultado de enfrentar las debilidades con las oportunidades con lo cual se debe mitigar los peligros para dar continuidad a las empresas.

Estrategia de supervivencia: este conjunto de estrategias son el resultado de enfrentar las amenazas con las debilidades con lo que se tiene solo aspectos negativos por lo que ante esta pésima situación se debe tratar de mitigar o eliminar en la medida de lo posible.

El propósito de desarrollar estas estrategias que surgen de la matriz FODA es tomar acciones que permitan corregir las debilidades, aprovechar la situación en la que se encuentra la empresa, mitigar el peligro o a su vez eliminar el mismo.

2.2.2. PESTEL

El análisis PESTEL toma principalmente cuatro elementos que son de carácter externo: económico, social, político y tecnológico, también en ocasiones para realizar un análisis más exhaustivo se agrega los elementos ecológico y legal, y es utilizado como un instrumento de diagnóstico con el propósito de considerar el contexto externo empresarial en el que se desenvuelve, además, construye los cimientos para reconocer de las ventajas y las amenazas, que son cruciales en el análisis FODA con lo que se tiene en cuenta aspectos fundamentales del entorno (Alanzi, 2018).

Con base en lo anterior la herramienta de diagnóstico denominada PESTEL permite conocer los elementos externos que afectan a las organizaciones, por lo que es uno de los modelos más utilizados en la evaluación del entorno empresarial y se complementa con la herramienta FODA para para caracterizar el aspecto externo de las empresas, con el fin último de poder planificar o tomar acciones al respecto.

2.2.3. *Check list*

Es una herramienta de diagnóstico que permite la recolección de datos a través de la realización de entrevistas a la alta gerencia mediante preguntas de cada requisito con el fin de ver el grado de cumplimiento de la norma dando un bosquejo del estado de la empresa, y de otros factores como la eficiencia y la calidad; con lo cual se obtiene la situación actual de la empresa en base a una norma internacional (Purwanggono et al., 2018).

El check list o lista de verificación constata la situación en la que se encuentran las organizaciones, estas deben ser aplicadas a los líderes empresariales o a su vez a los jefes de las distintas áreas, permite verificar el cumplimiento de los requisitos de normas internacionales, además de cuantificar los resultados.

2.2.4. *Diagrama de flujo*

Los diagramas de flujo o en algunos casos también denominados flujogramas permiten describir de manera gráfica una serie de tareas consecutivas, son utilizados por lo general para representar procedimientos con el objeto de dar cumplimiento al mismo de una manera específica, esta herramienta se distingue por el uso de formas geométricas que ilustran los pasos a seguir, la toma de decisiones, el inicio y el fin de las actividades (Zúñiga Coronel, 2019).

La utilización de los diagramas de flujo permite la descripción de una serie de actividades establecidas en los procedimientos, la herramienta al ser una ilustración gráfica permite conocer a

los responsables de cada una de las actividades, así como la documentación necesaria y la secuencia lógica para llevar a efecto el procedimiento.

2.3. Análisis interno y externo

2.3.1. Análisis interno

Según el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA, 2018) el análisis interno de las empresas involucra a los recursos que posee y la gestión de estos, además del reconocimiento de las fortalezas y debilidades, además también se estiman las capacidades; dentro de los recursos empresariales se considera el capital humano como uno de los más importantes que lo conforma el personal, otro recurso es el capital financiero que consiste en la disposición de utilidades para su inversión, también está el capital natural que son los recursos que brinda la madre naturaleza, otro recurso es el capital físico que es todo lo tangible que disponen las organizaciones y finalmente se tiene el capital organizacional que es todo lo intangible relacionado al conocimiento.

Para el análisis interno se considera la capacidad de la empresa, el reconocimiento de debilidades y fortalezas, además de la gestión de los recursos interno entre para lo cual se tiene los siguientes elementos:

- Recursos humanos
- Recursos naturales
- Recursos financieros
- Recursos físicos
- Recursos organizacionales

2.3.2. Análisis externo

El análisis externo de las empresas se evalúa el contexto en el que se desarrollan las organizaciones y cuál de estos factores pueden llegar a afectarla considerando así a las partes interesadas externas como eslabones que tiene un efecto directo como son los proveedores, clientes, competidores y sociedad; este se considera como el entorno territorial específico como un elemento donde se desenvuelve la organización y finalmente se tiene lo que se denomina un entorno genérico, este elemento afecta a la mayoría de compañías en igual medida, por lo que puede desarrollarse mediante un PESTEL ya que cubre todos los elementos (IICA, 2018).

Para el análisis externo se deben tomar en cuenta dos grandes factores que la conforman los cuales son el entorno específico, es decir, los elementos del entorno más próximo que rodea a la organización y que conforman las partes interesadas externas, estos pueden variar según la organización y los más comunes son:

- Proveedores
- Clientes
- Competidores
- Sociedad

Otro factor del análisis externo es el entorno genérico ya que es común para todas las organizaciones, el cual puede elaborarse mediante una descomposición del PESTEL y tiene los elementos siguientes:

- Político
- Económico
- Social
- Tecnológico

- Ecológico
- Legal

2.4. Gestión por procesos

2.4.1. Procesos

El concepto de proceso permite obtener un enfoque de grado superior sobre la parte operativa de las empresas, además que admite el reconocimiento de las actividades y tareas que resultan fundamentales y esenciales para el correcto desenvolvimiento de la organización. En la interpretación de los procesos lo más habitual es la inclusión de un conjunto de elementos como personas y equipos, donde se detalle la interacción de estos favoreciendo al desarrollo de los objetivos institucionales (ISO, 2015).

En este sentido, la norma nos da una definición de proceso que puede ajustarse a todas las organizaciones, en donde se tiene entradas y salidas, así como también clientes y proveedores con las respectivas actividades necesarias para llevar a cabo el proceso, este tiene como característica clave la repetitividad, sin esta cualidad solo se trataría de un proyecto.

Asimismo, un proceso también se especifica como una serie continua de etapas que encadena actividades y decisiones que están involucradas con el propósito de alcanzar los mismos objetivos que sean de gran interés. Por lo tanto, los procesos suelen representarse de manera ilustrativa, lo que orienta a la sencillez del entendimiento de la organización y su interconexión interna (Johansson y Nafisi, 2020).

Para una mejora descripción de los procesos que siguen las organizaciones y una mejor comprensión del personal se realizan representaciones gráficas de estos, para lo cual previamente se caracterizan los procesos, es decir, se levanta toda la información correspondiente que ayude a la comprensión y el desarrollo de los procesos.

2.4.2. Elementos de los procesos

Los procesos están conformados por un conjunto de elementos entre ellos están los siguientes:

Proveedores: Son las organizaciones o personas que tiene la capacidad de abastecer de recursos tangibles e intangibles al proceso.

Entradas: se considera como entrada a todo tipo de recurso necesario para la consecución del proceso, algunos ejemplos son los recursos físicos, humanos, insumos e información.

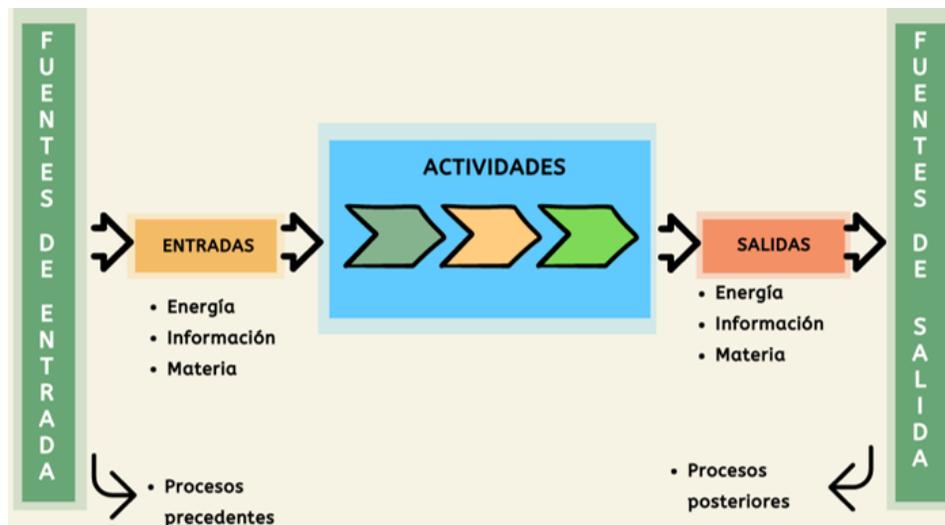
Transformación: se entiende por transformación al conjunto de pasos que siguen un orden que se encargan de convertir las entradas en algo totalmente distinto al momento de la salida para lo cual es necesario de maquinaria, personal y energía.

Salidas: se entiende como salidas a los producto o servicios después de haber pasado por la fase de transformación, es decir, el resultado del proceso.

Clientes: son la parte fundamental de todas las organizaciones que consumen los productos o servicios ofertados por las organizaciones una vez que hayan pasado por toda la fase de transformación

Figura 1

Elementos de un proceso



Nota. Adaptado de Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos (pág. ix), por ISO, 2015.

2.4.3. Tipos de procesos

Los procesos según las distintas áreas y tareas se pueden clasificar de la siguiente manera:

2.4.3.1. Procesos estratégicos o gobernantes

A estos procesos también se los conoce como gerenciales ya que están relacionados con la alta gerencia, por lo que se consideran los procesos más significativos ya que se encargan de la planificación y ejecución de las diversas estrategias para posicionar a las empresas por lo que el liderazgo es fundamental en estos procesos (Pardo Álvarez, 2017).

El propósito de los procesos estratégicos es la planificación, la organización y el liderazgo de las empresas para lo cual es indispensable el compromiso de la dirección para el establecimiento de las estrategias más adecuadas que permitan la ejecución de lo planificado.

2.4.3.2. Procesos Operativos

Los procesos operativos también son conocidos dentro del ámbito financiero como procesos de negocio, son los encargados de la elaboración de productos o servicios y todo lo

relacionado para su desarrollo, cada empresa u organización tendrá sus propios procesos operativos que dan forma a los elementos que constituyen la cadena de valor (Pardo Álvarez, 2017).

Con base en lo anterior, los procesos operativos son los responsables del desarrollo de los productos o servicios que manejan las organizaciones y que todos estos procesos forman las actividades primarias de la cadena de valor siendo una parte esencial que determina la calidad del producto.

2.4.3.3. Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo también conocidos como procesos de soporte son los que brindan los recursos necesarios para que los otros procesos puedan ejecutarse, muchos de estos procesos pueden estar en el área financiera, área de ventas y de mantenimiento; sin embargo, no dejan de cruciales para las empresas y los clientes (Pardo Álvarez, 2017).

Las organizaciones necesitan de los procesos de apoyo para llevar a cabo tanto los procesos operativos como los procesos estratégicos, además algunos de estos procesos tienen relación directa con los clientes como es proceso de ventas, por lo que de ninguna manera se deben descuidar.

2.4.4. Mapa de procesos

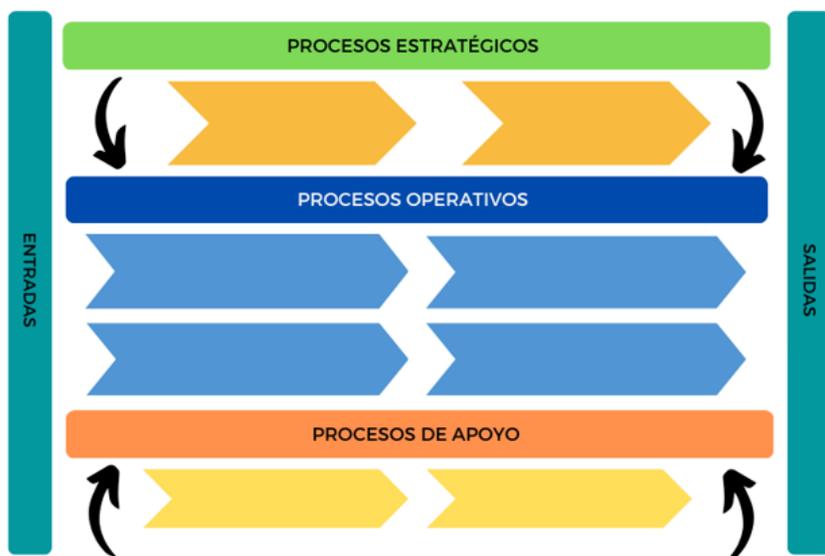
Los mapas de procesos son herramientas que se encargan de detallar los pasos de una actividad empresarial y el personal delegado en llevar a cabo dichas tareas. Estos son una guía que indica el camino de las tareas mediante el flujo del proceso y se consideran necesarios para incrementar la calidad, además de inspeccionar los procesos actuales y reconocer áreas de intervención que se requiera optimizar; así mismo, es un enfoque crucial para comprender cómo

deben cambiar las pautas y las actividades para fomentar la rectificación de las etapas (Kononowech et al., 2020).

Los mapas de procesos son una poderosa herramienta gráfica de planificación y administración que ayudan a mejorar y optimizar el flujo de trabajo de un proceso. Así mismo, proporcionan una guía visual para un proceso, ayudando a representar todos los pasos necesarios en un orden secuencial. Con lo que se obtiene una descripción general del proceso y una manera de explorar los detalles más específicos en cada etapa.

Figura 2

Mapa de procesos



Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

2.4.5. Cadena de valor

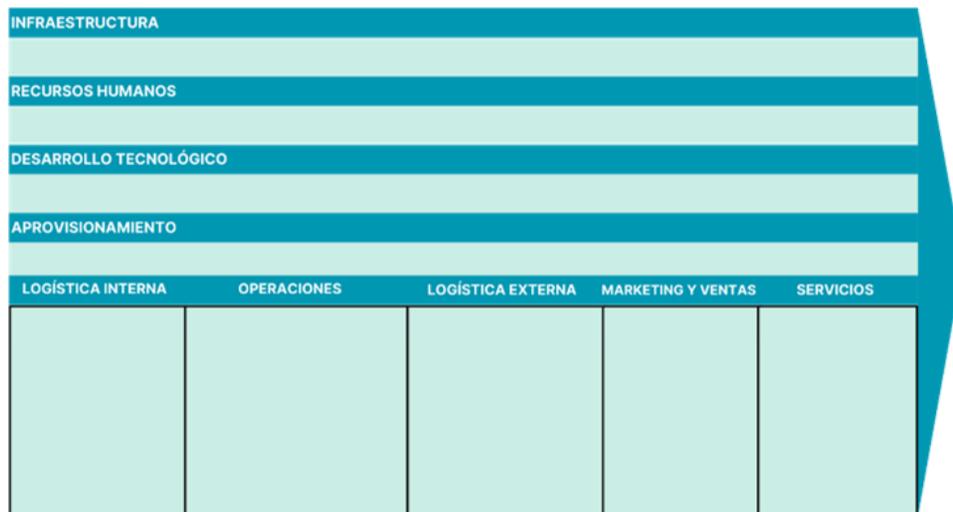
La cadena de valor especifica la secuencia de todas las actividades que realizan las organizaciones en lo referente al desarrollo de un producto o servicio, tomando como punto de partida la recepción de materia prima y finalizando en la venta, el desarrollo de la cadena de valor se da cuando se reconocen las actividades primarias y secundarias que la constituyen, y finalmente

se examina la capacidad de cada una de estas con el objeto de identificar conexiones y pautas relevantes (Chai, 2021).

Por lo tanto, la cadena de valor permite identificar cada uno de los elementos de las actividades de soporte y también de las actividades primarias que están relacionadas con los procesos operativos, esto permite dar seguimiento al producto, las actividades necesarias para la logística interna y externa, así como identificar los servicios relacionados al producto.

Figura 3

Cadena de valor



Nota. Adaptado de Value chain, por Wesley Chai, 2021.

2.4.6. Gestión

El concepto de gestión se enfoca como un grupo de tareas que realizan las instituciones, organizaciones, empresas, entre otras; en donde estas tareas son de total responsabilidad de los directivos y que tiene como fin de llevar a cabo los objetivos que tenga dicha institución mediante la implementación de procesos enmarcados en la administración y que estén conducidos por la alta dirección logrando así instituciones más optimizadas (Carrera Endara et al., 2018).

En este sentido, la definición de gestión viene dada por el conjunto de actividades ejecutadas y el respectivo compromiso por parte de la gerencia incluyendo a los jefes de las diferentes áreas para una adecuada administración empresarial con objetivo de efectuar las metas propuestas alcanzando un mayor crecimiento y rendimiento.

2.4.7. *Gestión por procesos*

Agrupar a todas las actividades realizadas que componen una organización, que involucra a los recursos necesarios, además de los responsables comprometidos con el desarrollo de productos y el otorgamiento de estos a los consumidores finales, por ende, no es una serie básica de acciones sino más bien una manifestación compleja. Por lo tanto, el modelo con una perspectiva centrada en los procesos corresponde a un área compleja que va desde la planificación, organización, administración y control de estos procesos (Stravinskiene y Serafinas, 2020).

La gestión por procesos incluye a todas actividades necesarias para otorgar productos o servicios que mantengan los estándares de calidad y satisfagan las exigencias de los clientes, con lo cual es necesario administrar y controlar cada uno de los procesos mediante la planificación y ejecución de acciones que garanticen una buena administración de los recursos como pueden ser el tiempo, dinero y capital humano.

2.4.8. *Sistema de gestión*

Es una serie de políticas, procesos, procedimientos que consta en documentos y registros que precisa los medios que deben aplicar las organizaciones para otorgar a los cliente, un producto o servicio destinado a cumplir con altos estándares, el SGC se lleva a efecto de forma específica para cada organización adecuándose a sus necesidades y permitiendo reconocer las estrategias para asegurar que se examine todas las características y actividades imprescindibles para satisfacer las exigencias de los usuarios (Iqbal Khan et al., 2020).

El sistema de gestión es la agrupación de elementos que se integran para brindar eficiencia e incrementar la eficacia de los servicios y productos para lo cual se tiene en cuenta a todos los procesos y procedimientos que están involucrados por lo que es esencial la comunicación entre las distintas áreas permitiendo una mejor organización cumpliendo con las estrategias planificadas y concretar el valor percibido del cliente.

2.4.8.1. Beneficios de la gestión por procesos

Existen grandes beneficios de la aplicación de un sistema de gestión que las empresas pueden llegar a obtener, a continuación, se detallan algunos de estos beneficios (Carrera Endara et al., 2018).

- Existe un avance integral de la organización
- Permite cumplir con la norma tanto a nivel nacional como internacional.
- Establece las partes interesadas que pueden afectar o beneficiar a las empresas.
- Permite llevar a cabo los requisitos solicitados por los clientes.
- Mejora la imagen general de la institución al proporcionar servicios de calidad.
- Incremento de nuevos clientes lo que se traduce en mayores ingresos.
- Mejora el entorno de trabajo obteniendo una eficaz comunicación entre sus miembros.

2.4.9. Calidad

Según Pradeep et al. (2016) lo que se conoce comúnmente como calidad puede variar según la comprensión de las personas y el enfoque de las organizaciones en mejorar la calidad de sus productos y servicios para los clientes. Por lo que el objetivo final de la calidad es construir y mantener una buena relación con los clientes para lo cual se cubren sus necesidades primordiales y otras de segundo orden pero que no dejan de ser esenciales. Además, los clientes pueden tener diferentes conceptos de la calidad esto de acuerdo con sus requisitos.

El concepto de calidad dependerá del cliente y sus necesidades por lo que, si un producto logra satisfacer los requisitos del cliente, se determinará como un producto de calidad para ese cliente en particular, pero esto puede ser muy diferente para otro cliente. Por lo tanto, la definición de calidad se centra en el agrado del cliente con los productos obtenidos.

2.4.10. Indicadores

Los indicadores permiten llevar registros cuantificables en base a la información obtenida de los procesos o procedimientos para estimar que tan alejados o próximos están los objetivos propuestos por las organizaciones encaminados en la consumación de estos, para lo cual se hace uso de métricas, análisis y evaluaciones con el fin de mejorar cada uno de los procesos que establecen las empresas mediante la toma más acertada de decisiones realizadas por la gerencia (Arango Serna et al., 2017).

Las organizaciones para dar seguimientos y evaluar al sistema y sus procesos establecen indicadores de desempeño para medir el progreso individual de los procedimientos con lo que se consigue estimar el desempeño general de la institución, para lo cual se establecen los responsables, criterios de medición y la fórmula del indicador para su posterior análisis que ayudara en base a información a tomar decisiones.

Algunos tipos de indicadores que utilizan las empresas para medir el desempeño son los siguientes:

- Indicador de satisfacción del cliente
- Indicador de evaluación del desempeño
- Indicadores de conocimiento del personal
- Indicadores operativos (tiempos, costos, eficiencia)
- Indicadores de control logístico

2.5. Norma ISO 9001: 2015

La ISO 9001 es un referente reconocido a nivel mundial como un estándar para la administración de la calidad y que se lleva implementando en las organizaciones de todos los países, la norma permite adoptar los principios descritos en esta para conseguir mejores resultados al momento de otorgar productos o servicios que aseguren altos estándares en lo que concierne a la calidad tomando en consideración el escenario en el que se desarrolla, adicionalmente garantizando el cumplimiento total de los requisitos legales y normativas asociadas con los productos o servicios ofertados (Walaszczyk y Polak, 2019).

Para la versión del año 2015, incluye dentro de los requisitos las actividades relacionadas con los riesgos y las oportunidades, da mayor importancia al contexto organizacional precisando las partes interesadas además de la configuración de los procesos permitiendo el mapeo de estos, enfatiza en el desarrollo de los objetivos centrados en la calidad evitando ambigüedades, especifica la relevancia del compromiso que tienen los líderes organizacionales dentro de sus funciones con el sistema; adicionalmente la información documentada reemplaza a los registros, y el pensamiento basado en riesgos siendo un criterio más amplio remueve el concepto de acción preventiva.

Los requisitos de conformidad con la norma están constituidos por siete capítulos que se distribuyen de la siguiente manera: contexto organizacional, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora, los cuales han sido elaborados por el comité técnico de la ISO encargada de la administración y aseguramiento en temas de calidad en base a recomendaciones teóricas perfectamente establecidas y testeadas en el campo de las ciencias de gestión.

2.5.1. Estructura de la Norma ISO 9001:2015

En la norma se establece los requisitos del sistema en donde desde el apartado cuatro hasta el diez se estructura de la siguiente manera (Viloria, 2015):

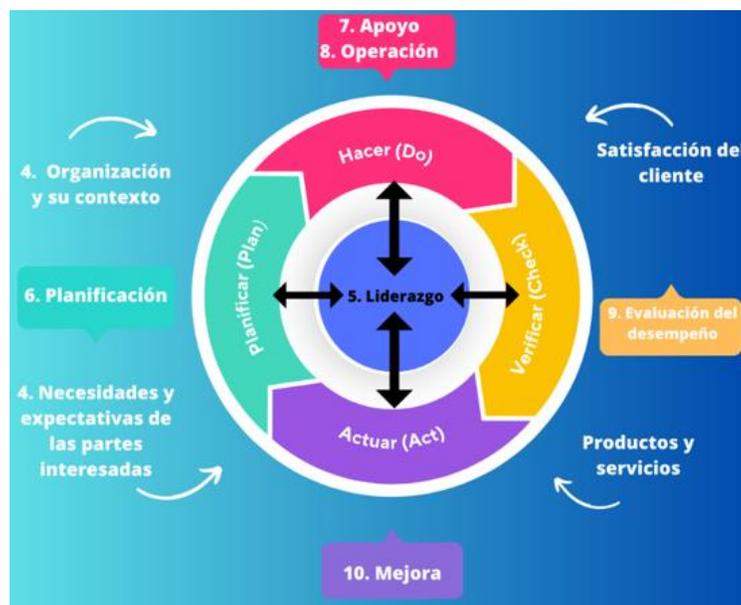
- **Contexto de la organización:** está orientada en que las organizaciones especifiquen el alcance del sistema a través de las partes interesadas, el ambiente interno y externo, y la documentación oportuna.
- **Liderazgo:** en las organizaciones es ejecutado por quienes conforman la alta dirección o gerencia donde es fundamental el compromiso de estos para especificar los roles y responsabilidades de los procesos de la organización.
- **Planificación:** en este capítulo se gestionan las acciones a ejecutarse una vez obtenida la información de los riesgos y oportunidades de la organización en donde se formulan objetivos para dar seguimiento a la planificación los cuales tiene que ser coherentes y mediables.
- **Apoyo:** en este capítulo se determina la ejecución de metas, las competencias de los empleados de la institución, la información documentada con el objeto de dar cumplimiento a los objetivos.
- **Operación:** en este capítulo de la norma se encarga de la verificación de los procesos para determinar criterios, controles e información documentada a los mismos con el fin de administrar los cambios e imprevistos.
- **Evaluación del desempeño:** esta se establece a través del cumplimiento de los requisitos de la auditoría interna que permite valorar el sistema y su éxito de implantación, este debe ser aprobado y revisado por la gerencia.

- **Mejora:** se aplican herramientas para la mejora continua ante las no conformidades identificados durante los procedimientos de auditorías mediante el uso de las correspondientes acciones correctivas.

En la parte introductoria de la norma se detalla de forma gráfica la interconexión de los siete apartados antes mencionados que especifican los requisitos del sistema y el vínculo con el ciclo de Deming con lo que se construye la siguiente estructura, ver figura 4.

Figura 4

Estructura de la norma ISO 9001 versión 2015 acorde al ciclo de Deming



Nota. Adaptado de Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos (pág. ix), por ISO, 2015.

2.5.2. Principios de la ISO 9001

Los principios de la norma se consideran preceptos esenciales en la cuales se fundamenta la misma, cada uno de estos se describen en la norma ISO 9000 con el fin de dar soporte a la norma ISO 9001 y a otras normas relacionadas con la calidad, dando valor a las características y elementos de cada uno de los apartados que compone estructura base de la calidad.

A continuación, se describe los principios en los que se fundamenta la norma y sus definiciones según Sánchez et al. (2020):

- **Liderazgo:** es responsable del SCG y para lo cual debe establecer una visión clara del horizonte de planificación de la organización, establecer metas y objetivos cuantificables y promover valores compartidos, equidad y modelos éticos a seguir en todos los niveles de la organización.
- **Enfoque en el cliente:** la organización debe tener un entendimiento claro de cuales son los clientes directos y quién son parte de los clientes indirectos para poder dirigir su ímpetu en satisfacer y comprender que la mayor rentabilidad de las organizaciones proviene de satisfacer a los clientes.
- **Compromiso de las personas:** involucrar a las personas significa que todos los que integran las organizaciones estén comprometidos con los objetivos y valores, impulsados para contribuir al proyecto con lo que pueden incrementar su propia sensación de bienestar, además los trabajadores competentes poseen una mayor claridad de las expectativas laborales.
- **Enfoque de proceso:** Los procesos dentro de una organización deben constituirse para obtener objetivos que generen mayor eficiencia, lo que permite definir sistemáticamente las actividades necesarias para conseguir los resultados deseados. Asimismo, considera la identificación de responsabilidades para gestionar actividades fundamentales y evaluando los riesgos, las consecuencias y el efecto de las actividades en los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

- **Mejora:** La organización debe aplicar una perspectiva consistente en toda la organización para perfeccionar las herramientas de mejora a través de la capacitación de los trabajadores acorde con los productos, procesos y el sistema.
- **Toma de decisiones basadas en evidencia:** Cualquier toma de decisiones debe apoyarse en pruebas y para lo cual la empresa debe asegurarse de que los datos suministrados sean lo suficientemente precisos, fiables y que sean fáciles de entender para quienes los requieran. Además, estos datos deben analizarse utilizando las herramientas adecuadas según sea el caso.
- **Gestión de relaciones:** corresponde a la correcta, eficiente y efectiva gestión de buenas relaciones con todas las partes interesadas.

2.5.3. Ciclo Deming

El ciclo de Deming al cual también se lo denomina ciclo Plan - Do - Check - Act (PDCA) en el idioma inglés, es una metodología muy utilizada para el mejorar, control y dar seguimiento a los procesos descritos en la cadena de valor con lo cual se genera una cultura organizacional en las empresas mediante la iteración de las fases permitiendo realizar ajuste mediante la toma de decisiones con el objeto de realizar una mejora integral en cada uno de los procesos organizacionales (Isniah et al., 2020).

Las organizaciones para gestionar todos los procesos de una forma integral que permita la mejora continua establecen la metodología de Deming, con el objeto agrega valor y determinar una serie de etapas que van desde la planificación, la ejecución de los planes y los respectivos controles y seguimientos hasta la mejora permitiendo repetir el ciclo robusteciendo los procesos de las empresas.

El ciclo de Deming está constituido por las siguientes etapas:

2.5.3.1. Planear

Esta fase del ciclo consiste en la elaboración de planes para lo cual es necesario formular objetivos y metas que permitan dar cumplimiento a las necesidades de los usuarios con la elaboración de productos que previamente han tenido un proceso de diseño, lo más significativo de esta fase es la estructuración de las actividades y tareas, además de identificar los riesgos y amenazas con el objeto de realizar las acciones correspondientes (Zapata Gómez, 2015).

El primer paso del ciclo consiste en la selección del problema, el cual debe apuntar a evaluar con precisión la situación y comprender la causa. Posteriormente se puede generar soluciones potenciales, luego se establece la mejor solución y finalmente se desarrollan algunos objetivos medibles que se esperan lograr.

2.5.3.2. Hacer

La fase de hacer consiste en la realización de lo planificado en la fase anterior, identificando los responsables de los procesos, además de reconocer las oportunidades en la transformación de los productos y servicios, adicionalmente se determinan las tareas que sean clave de la elaboración (Zapata Gómez, 2015).

El segundo paso del ciclo es implementar la opción elegida a pequeña escala como fase de prueba. En este paso, también debe recopilar datos para un análisis posterior y asegurarse de que su solución se pruebe adecuadamente para evitar sacar resultados erróneos.

2.5.3.3. Verificar

La fase de verificar está relacionada con la medición de los datos una vez realizada la ejecución de las actividades planificadas con el fin de lograr los objetivos fijados mediante la equiparación de los datos (Zapata Gómez, 2015).

La etapa de verificar consiste en analizar los datos que se ha recopilado y comparar los resultados actuales con los resultados deseados. Esto permite evaluar qué tan buena fue la planificación y ejecución.

2.5.3.4. Actuar

La fase actuar se encarga de la toma de decisiones en base a los resultados de las mediciones obtenidas con el fin de conseguir el éxito, el ciclo se puede repetir logrando la mejora continua (Zapata Gómez, 2015).

La fase actuar es el paso final del ciclo donde se implementa las mejoras deseadas basándose en los resultados obtenidos de la fase verificar, por lo tanto, el ciclo se puede repetir haciendo más robusto el proceso.

Figura 5

Ciclo Deming



Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

2.6. Riesgos Integrales

2.6.1. Gestión de riesgos

La gestión de riesgos se encarga administrar aquellos elementos que pueden afectar a la continuidad de los procesos que se relaciona con los productos o servicios de las organizaciones, en este sentido, se identifican los riesgos de mayor importancia, analizan, evalúan y se desarrollan planes o acciones para mitigar o eliminar los riesgos identificados (Agencia Española de Protección de Datos, 2021).

La Norma ISO 9001 promueve el pensamiento fundamento en riesgos para la mejora de la calidad de los servicios y productos, en donde las organizaciones pueden realizar acciones correctivas después de evaluar los principales riesgos de los procesos.

En este sentido la norma plantea el pensamiento basado en riesgos como aquellos factores que podrían impedir el desarrollo parcial o total de la organización para lo cual es de vital importancia que se conozcan los riesgos dentro del contexto en el que opera la organización con el fin de poder tomar decisiones ante los riesgos más decisivos.

2.6.2. Matriz de riesgos

La matriz de riesgos permite evaluar los riesgos de un proceso dentro de una organización, esta herramienta calcula riesgo mediante la siguiente formula:

$$\text{Nivel de Riesgo} = (\text{probabilidad}) \times (\text{impacto})$$

En donde,

- Impacto: Nivel de amenaza que puede tener un proceso.
- Probabilidad: Es la posibilidad de que sucedan las amenazas en un espacio de tiempo determinado.

Tabla 1*Evaluación de la probabilidad*

Nivel	Criterio	Puntuación
Muy baja	0% a 20%	1
Baja	21% a 40%	2
Moderada	41% a 60 %	3
Alta	61% a 80%	4
Muy Alta	81% a 100%	5

Nota. Adaptado del Plan de Gestión de Riesgos (pág. 11), por FOSALUD, 2019.

Tabla 2*Evaluación del impacto*

Nivel	Criterio	Puntuación
Muy bajo	Ligera desviación de las metas	1
Bajo	Baja ejecución de las metas	2
Moderado	Parcial cumplimiento de metas	3
Alto	Incumplimiento elevado de metas	4
Muy Alto	Inalcanzable ejecución de las metas	5

Nota. Adaptado del Plan de Gestión de Riesgos (pág. 12), por FOSALUD, 2019.

La matriz de riesgos, ver figura 6, resume los valores obtenidos de la evaluación de la probabilidad y la evaluación del impacto.

Figura 6

Matriz de Riesgos

		Impacto					
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
		1	2	3	4	5	
Probabilidad	Muy alto	5	5	10	15	20	25
	Alto	4	4	8	12	16	20
	Medio	3	3	6	9	12	15
	Bajo	2	2	4	6	8	10
	Muy bajo	1	1	2	3	4	5

Nota: Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

2.7. Gobiernos Autónomos Descentralizados

Los GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) son entidades públicas descentralizadas las cuales gozan de independencia política, administrativa y financiera, esto gracias a la ley de juntas parroquiales, adicionalmente se rigen por los ideales de unidad, equidad, y compromiso público que están ordenadas por los artículos 238 al 241 de la Norma Suprema y, a través del COOTAD, promueve la igualdad y a través de la implementación de políticas públicas de equidad de género y de justicia social (Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, 2019).

El ámbito de los gobiernos autónomos es el desarrollo territorial con el objetivo de incrementar el nivel de la población para lo cual se establecen políticas económicas, sociales y ambientales que junto con la ejecución de proyectos y programas dan cumplimiento a las metas establecidas.

2.8. Marco Legal

En el COOTAD (2010) en su artículo 63 determina el ámbito jurídico de los Gobiernos autónomos descentralizados como instituciones de derecho público con sus propios sistemas político, judicial y financiero. Para la ejecución de los derechos que se les otorgan, en este sentido,

los gobiernos parroquiales gozan de las atribuciones y funciones establecidas por ley y responden a instancias superiores.

La legislación existente para la realización de un sistema de gestión según la ISO 9001:2015; comienza por su cumplimiento nacional, por lo que, para los gobiernos autónomos descentralizados, hay que tomar en cuenta lo siguiente:

Dentro de la legislación nacional existente; se considera la siguiente:

- Constitución del Ecuador.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCPP), Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).

Capítulo III

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

3.1. Descripción de la institución

La parroquia de San Vicente de Pusir se conforma como parroquia en 1951 septiembre 26 mediante acuerdo ejecutivo, la parroquialización se conmemora el 18 del mes de octubre esto debido a que el acuerdo ejecutivo fue emitido para esta fecha en el mismo año, además, que para el 26 de septiembre el país en esta fecha celebra el día de la bandera; la parroquia actualmente está formada por los barrios: Centro, San José, San Francisco y Jesús del Gran Poder y por las comunidades de San Vicente de Pusir, Pusir Grande, Yascón, Tumbatú y la comunidad de Tambo.

Las instalaciones del GADPR se sitúan a lado del jardín de infantes llamado Los Chavitos a dos cuadras del parque central de San Vicente de Pusir, el GADPR tiene como finalidad el desarrollo de la parroquia a nivel social mediante políticas públicas, cultural mediante el fomento de actividades culturales, deportivas y afines; a nivel económico mediante el impulso e inversión de actividades agropecuarias, a nivel político asegurando convenios con otras instituciones para mejorar la condición de vida de sus habitantes, además brinda los servicios de acceso de información y asesoría ciudadana.

Figura 7

Logo representativo del GADPR



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

Nota: Tomado del Informe de rendición de cuentas del GADPRSV (pág. 1), 2021.

3.1.1. Datos generales del GADPR

A continuación, se describe los datos pertenecientes al GADPR, ver tabla 3.

Tabla 3

Datos Generales del GADPR

Datos Generales del GADPR San Vicente de Pusir	
RUC:	0460021720001
Dirección:	calle 23 de agosto y Juan Montalvo
Provincia:	Carchi
Cantón	Bolívar
Parroquia:	San Vicente de Pusir
Teléfono de oficina:	(06) 2215008
Página web:	https://gadsanvicentedeputsir.gob.ec/carchi/
E – mail:	jsanvicentedeputsir@yahoo.com
Facebook	https://www.facebook.com/gadparroquial.sanvicentedeputsir/
Escudo de la parroquia:	
Bandera de la parroquia:	

Logo representativo



Nota. Adaptado del [PDOT] (pág. iv), por Equipo consultor, 2019.

3.1.2. Ubicación geográfica

La ubicación de la parroquia de San Vicente de Pusir se sitúa a 5 minutos del Valle del Chota, donde su cabecera cantonal es el Cantón Bolívar y que a su vez se encuentra en la provincia del Carchi, la parroquia al norte limita con las parroquias de García Moreno y Mira, al sur limita con la parroquia de Ambuquí, al este limita con la parroquia Los Andes y al oeste limita con la parroquia de Mira.

3.1.2.1. Croquis de la institución

El GADPR San Vicente de Pusir se sitúa en las calles 23 de agosto y Juan Montalvo a dos cuadradas del parque principal, ver figura 8.

Figura 8

Croquis del GADPR San Vicente de Pusir



Nota. Adaptado de Google Maps, (2022).

Fotografía exterior de las instalaciones físicas del GADPR, ver figura 9.

Figura 9

Ubicación Física del GADPR San Vicente de Pusir



Nota. Fotografía exterior de las instalaciones del GADPR. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

3.1.3. Reseña histórica

Los datos históricos de los comienzos de la parroquia están divididos respecto al dominio de la zona, por una parte se menciona que en sus inicios cerca del siglo XVI los hermanos dominicos acuñaron el nombre de Pusir a la hacienda del sector de la cual eran dueños, que significa lugar caliente junto al río, esto debido al acogedor clima de la zona; por otra parte se hace mención a los hermanos jesuitas quienes aportaron con el nombre de San Vicente a la comunidad debido al santo patrono que ellos adoraban llamado San Vicente de Ferrer, a pesar de que los datos históricos parecen estar divididos llegan a un mismo punto en común que es la conformación de la parroquia de San Vicente de Pusir para el año de 1951 la cual antes de esta fecha era una comunidad perteneciente a la parroquia de García Moreno.

En la actualidad su pasado ha influenciado en sus pobladores debido a que son una comunidad religiosa y que se destaca por sus labores en la agricultura especialmente del aguacate y el mango.

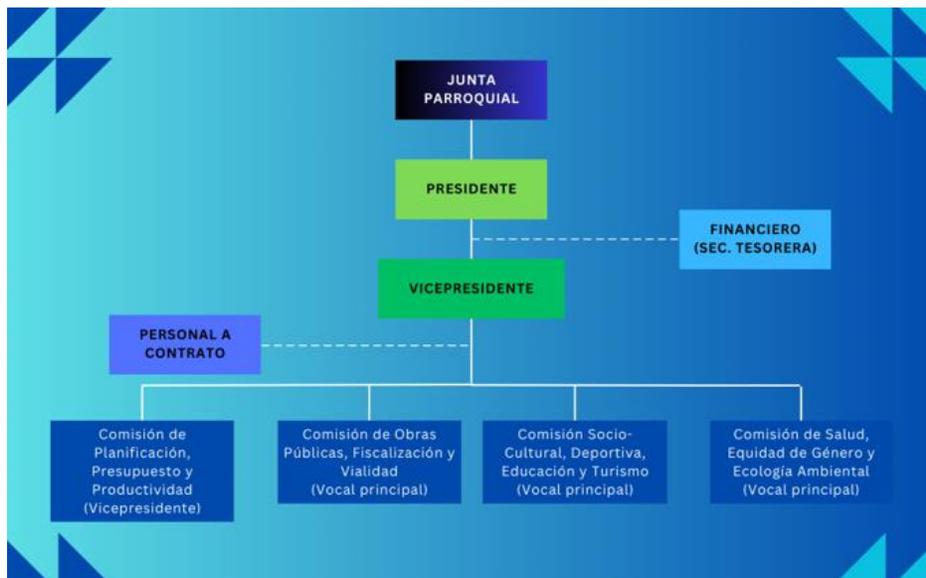
3.1.4. Estructura orgánica

El GADPR está conformado por la Junta parroquial que tiene facultad legislativa, los miembros que conforman la Junta Parroquial son el presidente que es la persona con más votos de elección popular, el vicepresidente y tres vocales principales; la función ejecutiva está dada por el presidente del GADPR, en este sentido, el vicepresidente estará a cargo de la comisión de planificación y presupuesto, el primer vocal principal será el encargado de la comisión de obras públicas, el segundo vocal principal estará a cargo de la comisión sociocultural y deportiva; y el tercer vocal principal será el encargado de la comisión de salud y equidad de género; los procesos de apoyo de la institución son el financiero a cargo de la secretaría – tesorera, y el personal a contrato que tienen los siguientes cargos: tutor de adulto mayor, conductor, jornalero y entrenador de fútbol.

El organigrama funcional del GADPR especifica los roles de trabajo de las autoridades y funcionarios, ver figura 10.

Figura 10

Organigrama funcional del GADPR



Nota. Adaptado del Reglamento orgánico funcional (pág. 14), por GADPRSPV, 2019.

3.1.5. Misión

La misión del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir es la de contribuir al desarrollo integral de los habitantes; promueve, planifica y gestiona el desarrollo de la parroquia en todos sus ámbitos, a través de planes, programas y proyectos de interés comunitario, creando espacios de participación ciudadana con sus habitantes y organizaciones sociales en búsqueda del bienestar común y el Buen Vivir. (GADPR San Vicente de Pusir, 2022)

3.1.6. Visión

San Vicente de Pusir, en el 2025, contará con todos los servicios básicos la producción es orgánica y de calidad, sus recursos naturales están protegidos, las microempresas son competitivas y los canales de comercialización dinamizados, la infraestructura de salud es eficiente, existe competitividad en el deporte. El turismo, la agricultura y la ganadería son la fuente de ingresos de sus habitantes, sus organizaciones están fortalecidas y la educación es eje transversal en el desarrollo, todo esto basado en una mejorada infraestructura vial. (GADPR San Vicente de Pusir, 2022)

3.1.7. Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos del GADPR se presentan a continuación, ver figura 11:

Figura 11

Objetivos estratégicos del GADPR



Nota. Adaptado del [PDOT] (págs. 130-133), por Equipo consultor, 2019.

3.1.8. Valores

Los valores que representan a la institución están presentes en el reglamento interno de gestión del GADPR (2019, págs. 8-9):

- Compromiso: El GADPR toma en cuenta el reglamento interno como punto de partida para fomentar la colaboración de los integrantes de la institución y así lograr mejorar sus competencias.
- Ética: Este valor profesional guía el adecuado cumplimiento de las actividades realizadas en el GADPR manteniendo un adecuado comportamiento en el ámbito laboral.
- Excelencia: El GADPR tiene como prioridad brindar servicios de calidad, los cuales deben ser eficaces y eficientes con la finalidad de satisfacer las necesidades de la comunidad.
- Integridad: Los funcionarios del GADPR se deben caracterizar por su rectitud en sus laborales realizadas dentro y fuera de la institución.

- Lealtad: El GADPR se compromete al cumplimiento de la norma legal dando cumplimiento a los deberes y obligaciones de la institución, y de quienes la conforman.
- Liderazgo: El GADPR fomenta las iniciativas sociales, económicas y culturales de sus habitantes para el progreso de la comunidad basando en la ejecución de los objetivos institucionales.
- Puntualidad: El GADPR promueve este valor que es de vital importancia para efectuar las metas en cada una de sus actividades.
- Respeto: El GADPR mantiene buenas relaciones laborales entre los funcionarios y la comunidad, además de cumplir y respetar la norma legal.
- Responsabilidad: El GADPR se caracteriza por brindar servicios de calidad a la comunidad promoviendo el desarrollo en todos los niveles.
- Servicio: La institución se encarga cumplir las necesidades que requiera la comunidad con la finalidad de incrementar el nivel de la población.

3.2. Análisis interno y externo

3.2.1. Análisis interno del GADPR

3.2.1.1. Factor institucional

El GAD parroquial de San Vicente de Pusir es una institución pública que está formada por una junta parroquial según el artículo 255 de la Constitución, la misma que la componen el presidente de la parroquia, vicepresidente y tres vocales principales. La institución se encarga de fomentar el desarrollo de la parroquia mediante la ejecución de programas y proyectos económicos, sociales, culturales, viales, entre otros, los cuales se determinan en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial con sus siglas PDOT, en el Plan de Desarrollo Nacional y el Plan Operativo Anual con sus siglas POA, donde en base a criterios técnicos y riesgos previstos

de la parroquia se planifican las actividades a realizarse con el objetivo de dar cumplimiento a dichos programas y proyectos.

En este sentido el GADPR garantiza la transparencia de sus actividades mediante la publicación en la página web institucional de la información pública, esto de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la LOTAIP.

3.2.1.2. Factor financiero

Para la ejecución de los proyectos y programas en beneficio de la comunidad establecidos por la institución se hace uso del presupuesto estatal asignado para los GAD el cual está conformado por el 21 % de los ingresos corrientes y el 10 % de los ingresos de capital, también cuenta con ingresos propios de la autogestión que realiza la institución con otras entidades públicas o privadas, además puede obtener ingresos mediante financiamiento al banco de desarrollo y también genera ingresos mediante las rentas por la explotación de recursos naturales que sean considerados no renovables; según lo dispuesto en los artículos 171 al 176 del COOTAD.

En este sentido, el presupuesto total manejado por el GAD ha ido disminuyendo desde el año 2019 que obtuvo un poco más de quinientos mil dólares y para el año 2021 obtuvo cerca de doscientos cincuenta mil dólares según las partidas presupuestarias subidas a la página web de la institución, los porcentaje de ejecución del presupuesto fueron del 76,05 % y 77,67 % que corresponden a los años 2019 y 2021 lo que indica que indistintamente del presupuesto sus porcentajes de ejecución no son óptimos ya que casi un cuarto del presupuesto no se ejecuta.

3.2.1.3. Factor capital humano

Los funcionarios públicos del GAD parroquial se conforman por el presidente que es el representante legal de la institución, vicepresidente y tres vocales principales los cuales constituyen la junta parroquial; además cuenta con personal administrativo que ejerce cargos como

secretaria – tesorera, tutor de adulto mayor, conductor, entrenador de fútbol y jornalero encargado de la restauración de las áreas verdes.

En este sentido, en el artículo 229 de la carta suprema ampara a los servidores públicos en el ámbito de sus remuneraciones acorde al cargo ejercido, además la institución establece los contratos de acuerdo con la prestación de servicios respetando la normativa legal brindando estabilidad laboral durante el período administrativo.

3.2.1.4. Factor infraestructura

La institución cuenta con ciertos bienes físicos como la oficina de la sede institucional ubicada en la comunidad de San Vicente de Pusir a dos cuadras del parque central, entre los equipos tecnológicos cuentan con dos computadoras de escritorio con características como sistema operativo Windows 7 home de 32 bits, procesador Intel i5 de cuarta generación, memoria RAM de 2 gigabyte; lo cual se considera que las computadoras están desactualizadas y puede traer problemas de compatibilidad además de que no permita la actualización de las últimas versiones de los programas requeridos, otro equipo tecnológico que poseen es una impresora Epson L220 para la impresión de documentos, además cuentan con una camioneta Chevrolet del año 2018.

3.2.1.5. Factor competencias

Los integrantes de la junta parroquial asumen entre sus funciones la emisión de acuerdos y resoluciones, autorizar el presupuesto a ejecutarse en el año en curso, autorizar el plan de ordenamiento territorial; proponer proyectos, programas y convenios enfocados al desarrollo de la parroquia, así como la ejecución de estos, establecer las comisiones permanentes de acuerdo con las necesidades de la parroquia, esto según lo establecido en el artículo 67 del COOTAD.

En el reglamento interno de la institución se establecen las funciones de la secretaria – tesorera de la planificación de las finanzas de la institución con la finalidad de dar cumplimiento

a los distintos programas, proyectos y contratos; también se encarga del registro de las cédulas presupuestarias de gasto e inversión, además de los correspondientes informes financieros.

En este sentido, la evaluación diagnóstica permitió dar a conocer la necesidad de un manual de procedimientos ya que las actividades realizadas en el GADPR se desarrollan de manera empírica, es decir, en base a la experiencia con lo cual el manual serviría de guía para los servidores públicos mejorando la eficiencia de las actividades realizadas.

3.2.2. Análisis externo del GADPR

3.2.2.1. Factor político

Para el análisis del factor político se ha considerado los distintos problemas establecidos en el PDOT entre ellos la baja conciencia de la participación ciudadana de las distintas organizaciones sociales que la conforman, esto es de suma importancia porque una buena participación ciudadana permite la correcta planificación y el desarrollo de la parroquia además de dar transparencia a las actividades realizadas en beneficio de la comunidad mediante los procesos de rendición de cuentas; otro de los problemas descritos es el limitado conocimiento de los servidores públicos en cuanto a la administración esto debido a los cambios de administración que se dan mediante elección popular además de que la institución no dispone de una planificación a mediano plazo.

En este sentido, la institución realiza sus funciones principalmente en base a lo establecido por la Constitución y por el COOTAD, también se rige por lo que determina la LOTAIP y otras normas reglamentarias.

3.2.2.2. Factor económico

Para el análisis del factor económico se tiene en consideración principalmente el porcentaje de gasto público del país que según datos del Banco Mundial en el año 2019 era del 27,1 % y para

el año 2020 llegó a 26,6 % dando una disminución del 0,5 %; también se considera el crecimiento económico del país en base al producto interno bruto donde en los años 2021 y 2022 tuvo un crecimiento del 4,2 y 2,9 respectivamente esto a pesar de las secuelas de la pandemia COVID – 19 esto según datos del Banco Central del Ecuador y en base a la misma base de datos se considera otro factor importante que es la inflación del país que en el año 2020 tuvo un máximo de 1,0 para el mes de abril y de 0,53 en el mes de julio del año 2021.

En este sentido, la disminución del gasto público, el incremento e inestabilidad de la inflación y el crecimiento económico del país son indicadores económicos que afectan a la adecuada planificación y ejecución de los programas, proyectos y actividades llevados a cabo por el GAD.

3.2.2.3. Factor social

La parroquia está conformada en su aspecto poblacional en su mayoría por afroecuatorianos, seguido de mestizos e indígenas, la mayor parte de la población es joven ya que las personas adultas por motivos laborales se trasladan a otras parroquias según el PDOT, además la parroquia no cuenta con un lugar de aprovisionamiento a pesar de ser una comunidad formada en su mayoría por agricultores ya que sus productos sirven para el comercio de otras ciudades.

La parroquia cuenta con un centro de salud, cuatro unidades educativas, un Infocentro, además de la Unidad de Policía y espacios destinados para los adultos mayores, en este sentido el GAD realiza convenios enfocados a los adultos mayores, personas con discapacidad y actividades artísticas y deportivas para los jóvenes.

3.2.2.4. Factor tecnológico

En el factor tecnológico la parroquia cuenta con un Infocentro para el manejo de las tecnologías de la información disponible para el uso de la comunidad, asimismo la telefonía fija

tiene dificultades para llegar a todas las comunidades de la parroquia por lo que la población a optado por la telefonía móvil que es de más fácil acceso, otra tecnología importante es el acceso a internet donde la comunidad de Tumbatú tiene un acceso deficiente de este servicio según el PDOT de la institución.

Para dar solución a las distintas inconformidades el GAD realiza convenios con las instituciones respectivas para impulsar una mejora en el acceso a estos servicios tecnológicos que en la actualidad son de gran importancia.

3.2.2.5. Factor ecológico

En el aspecto ecológico la parroquia ha registrado los principales riesgos naturales como deslizamientos, incendios, contaminación ambiental, actividad volcánica y sequías, esta última afecta a los agricultores de la comunidad.

El GAD parroquial en este sentido realiza planes y convenios para una mejor distribución del riego del agua, también se enfocan en la reforestación de la zona, además de seguir los lineamientos correspondientes durante la emergencia sanitaria.

3.2.2.6. Factor legal

En el factor legal la institución se rige por la Carta Magna y el COOTAD donde se establece sus competencias, funciones, obligaciones y la naturaleza jurídica, además de otras leyes enfocadas en los servidores públicos, las finanzas y la transparencia de sus actividades.

3.3. Diagnóstico situacional mediante aplicación del check list

3.3.1. Check list inicial

Para el diagnóstico situacional del GAD parroquial se aplicó una lista de verificación o también conocido como check list, el cual está basado en los requerimientos de la norma, con la finalidad de comprobar cuál es el porcentaje de la norma que cumple la institución, en este sentido,

se obtuvo los resultados porcentuales por cada cláusula de la norma además del porcentaje total de cumplimiento de los requisitos.

La lista de verificación realizada en el GADPR se aplicó a la Ing. Elizabeth Castillo, que tiene el cargo de secretaria tesorera, responsable del área financiera de la institución y de los procesos de apoyo quien tiene un amplio conocimiento en lo que respecta a la institución.

El método de valoración cualitativa del check list aplicado a la institución se basa en el nivel de cumplimiento de los apartados de la norma, ver tabla 4.

Tabla 4

Método de valoración cualitativa

Nivel de cumplimiento	Descripción
Cumple	Realiza la acción que marca el requisito, tiene información documentada en caso de ser necesario y muestra los resultados esperados.
Parcial	Realiza parte de las acciones que marca el requisito, tiene incompleta la información documentada en caso de ser necesaria y sus resultados no son los esperados.
No cumple	No realiza las acciones que marca el requisito, no tiene información documentada en caso de ser necesaria y no tiene resultados.
No Aplica	Las acciones, la información documentada y los resultados no se vinculan con el requisito.

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

A las respuestas del método de valoración cualitativa se asigna los siguientes valores cuantitativos, ver tabla 5.

Tabla 5

Valores asignados al método de valoración cualitativo

Nivel de cumplimiento	Ponderación
Cumple	1
Parcial	0,5
No Cumple	0
No Aplica	--

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

Para obtener el porcentaje de cumplimiento se aplica la siguiente fórmula donde se hace uso de los valores asignados en la tabla 5.

$$\% \text{ cumplimiento} = \frac{((\sum \text{Cumple} * 1) + (\sum \text{Parcial} * 0,5) + (\sum \text{No cumple} * 0))}{\sum(\text{Cumple} + \text{Parcial} + \text{No Cumple})} * 100$$

En donde,

- Cumple: Cantidad de numerales marcados como cumple.
- Parcial: Cantidad de numerales marcados como parcial.
- No Cumple: Cantidad de numerales marcados como no cumple.

3.3.2. Resultados de la aplicación del check list

El resultado de la aplicación del check list para determinar el diagnóstico en el GAD parroquial muestra los porcentajes de cumplimiento en cada apartado de la norma ISO 9001:2015, es este sentido, se obtuvo como resultado un porcentaje total de cumplimiento de los requisitos del 34,08 % dejando un margen de mejora del 65,92 %, por lo que el GAD parroquial tiene un bajo nivel de cumplimiento de los requerimientos expuestos en la norma, el anexo 1 muestra el check list inicial detallado aplicado a la institución.

Para tener una mayor apreciación de los resultados obtenidos, se ha desglosado los mismos por cada una de las cláusulas de la norma con sus respectivos porcentajes de cumplimiento, donde el apartado 6 que corresponde a planificación obtuvo el porcentaje más bajo con un 23,08 %, además el apartado 7 que corresponde a apoyo obtuvo el porcentaje más alto con un 47,14 %; a continuación, se detalla los porcentajes de cumplimiento por cláusula, ver tabla 6.

Tabla 6

Resumen de la aplicación del check list diagnóstico

Numeral de la norma	Cláusula	Porcentaje de cumplimiento
4	Contexto de la organización	27,27 %
5	Liderazgo	34,48 %
6	Planificación	23,08 %
7	Apoyo	47,14 %
8	Operación	37,63 %
9	Evaluación del desempeño	26,14 %
10	Mejora	33,33 %
	Total	34,08 %

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

3.3.3. Análisis de resultados del diagnóstico inicial por cláusulas

A continuación, se detallan los resultados obtenidos de la aplicación del check list inicial para cada una de las cláusulas de la norma, donde se muestran los porcentajes de cumplimiento obtenidos.

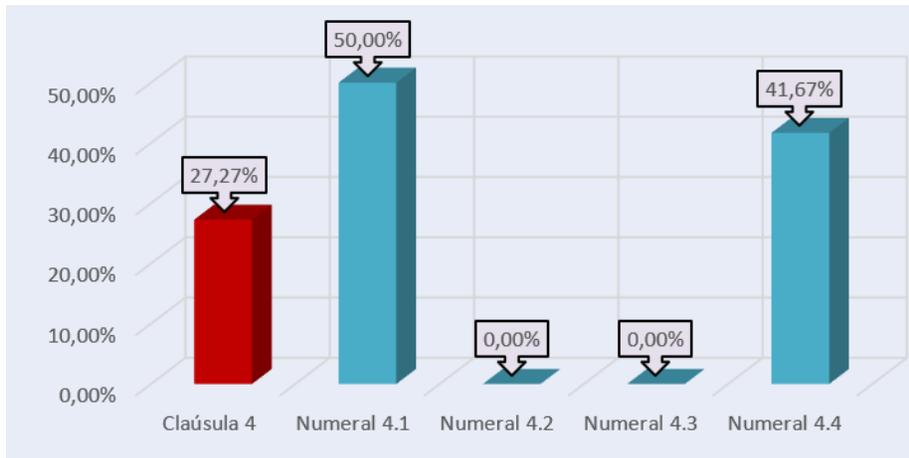
3.3.3.1. Contexto de organización

Para el apartado que corresponde a la cláusula 4 de la norma, se presenta un cumplimiento total de la cláusula del 27,27 %, esto se manifiesta porque la institución no hace revisiones periódicas tanto del contexto interno como externo, tampoco define las partes interesadas correspondientes al GADPR con sus necesidades y expectativas, no posee un alcance del SGC y

no detalla los procesos que se realizan en la institución. A continuación, se muestra los porcentajes de cumplimiento de la cláusula 4 con sus numerales, ver figura 12.

Figura 12

Resultados por numerales de la cláusula 4



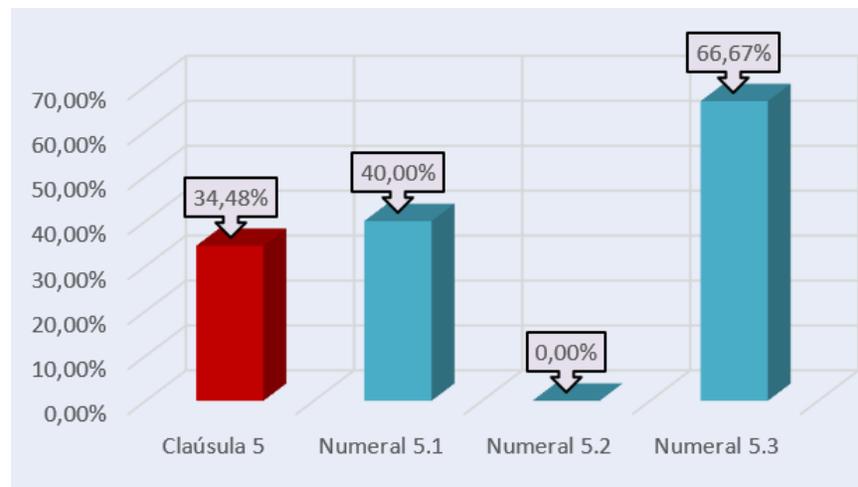
Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

3.3.3.2. Liderazgo

Para el apartado de liderazgo que corresponde a la cláusula 5 de la norma, se presenta un cumplimiento total de la cláusula del 34,48 %, esto se manifiesta porque la institución no tiene establecido una política de calidad con sus respectivos objetivos esto conlleva a que la alta dirección no incorpore esta política en sus procesos. A continuación, se muestra los porcentajes de cumplimiento de la cláusula 5 con sus numerales, ver figura 13.

Figura 13

Resultados por numerales de la cláusula 5



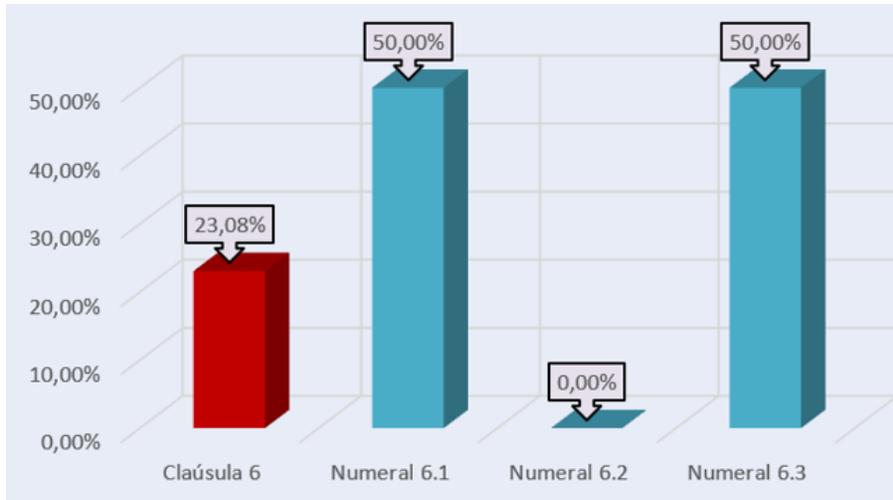
Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

3.3.3.3. Planificación

Para el apartado de planificación que corresponde a la cláusula 6 de la norma, se presenta un cumplimiento total de la cláusula del 23,08 %, esto se manifiesta porque la institución no detalla los riesgos y oportunidades que pueden llegar a tener sus procesos y así tomar las acciones pertinentes, además al no tener política de calidad por consecuencia no tiene establecido los objetivos de la calidad de dicha política y no se precisa el control de cambios del SGC. A continuación, se muestra los porcentajes de cumplimiento de la cláusula 6 con sus numerales, ver figura 14.

Figura 14

Resultados por numerales de la cláusula 6



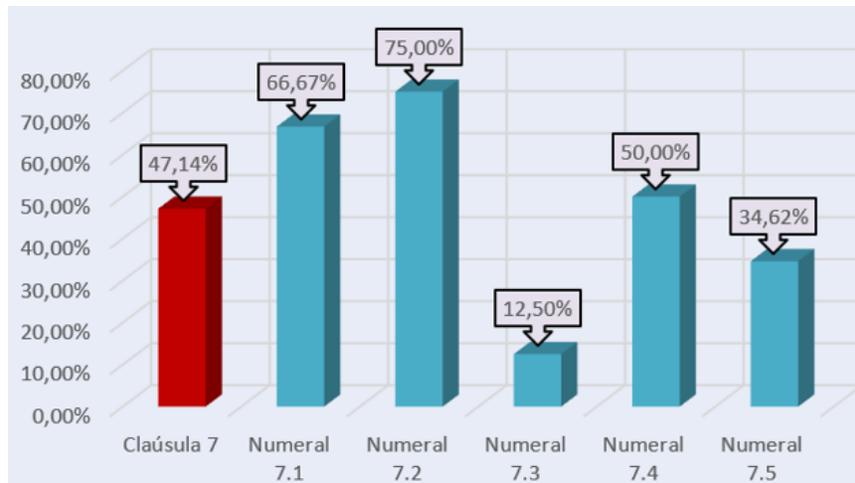
Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

3.3.3.4. Apoyo

Para el apartado de apoyo que corresponde a la cláusula 7 de la norma, se presenta un cumplimiento total de la cláusula del 47,14 %, esto se manifiesta porque la institución no tiene documentado los recursos con los que cuenta, es decir, instalaciones, equipos informáticos, vehículo, además no garantiza la toma de conciencia respecto a la política de calidad ya que no cuenta con esta, y no posee información documentada de los procesos y procedimientos llevados a cabo en la institución. A continuación, se muestra los porcentajes de cumplimiento de la cláusula 7 con sus numerales, ver figura 15.

Figura 15

Resultados por numerales de la cláusula 7



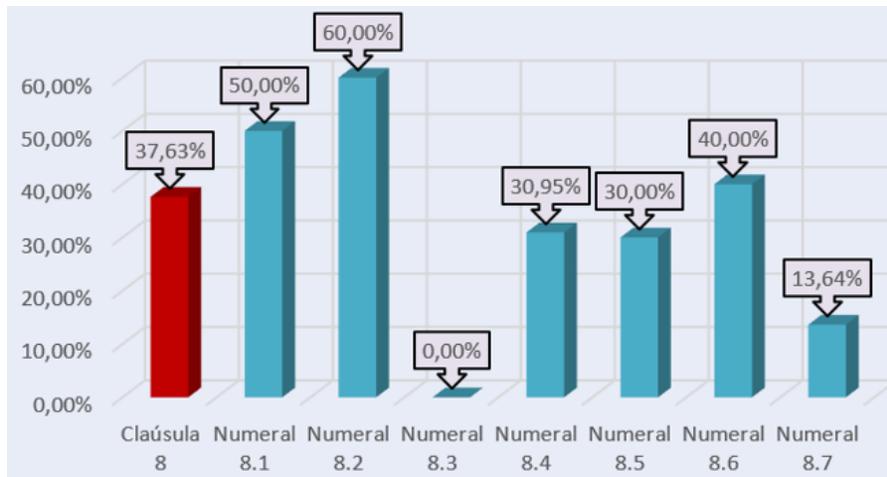
Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

3.3.3.5. Operación

Para el apartado de operación que corresponde a la cláusula 8 de la norma, se presenta un cumplimiento total de la cláusula del 37,63 %, esto se manifiesta porque la institución no lleva un registro de sus procesos y control de estos, no realiza controles a sus proveedores para asegurar la calidad del servicio, además no precisa un seguimiento posterior a los servicios brindados; en el numeral 8,3 tiene un porcentaje de cumplimiento del 0 % debido a que este apartado de la norma corresponde a diseño de productos y por ende no aplica porque el GAD no realiza diseño de ningún tipo. A continuación, se muestra los porcentajes de cumplimiento de la cláusula 8 con sus numerales, ver figura 16.

Figura 16

Resultados por numerales de la cláusula 8



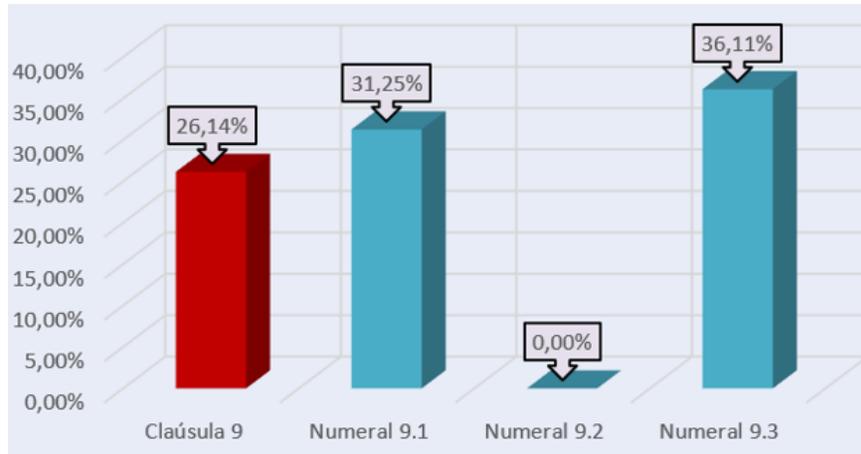
Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

3.3.3.6. Evaluación del Desempeño

Para el apartado de evaluación del desempeño que corresponde a la cláusula 9 de la norma, se presenta un cumplimiento total de la cláusula del 26,14 %, esto se manifiesta porque la institución no ha establecido indicadores para sus procesos que muestren la eficacia de estos, en el apartado 9,2 tiene un porcentaje de 0 % de cumplimiento que corresponde a las auditorías internas en virtud de que no realizan este procedimiento, en este sentido, cabe recalcar que la institución ha tenido auditorías externas o de segundo orden por parte de la contraloría en el aspecto financiero; además no se efectúan las revisiones correspondientes mediante reuniones de la dirección en base a las oportunidades que brindan los resultados. A continuación, se muestra los porcentajes de cumplimiento de la cláusula 9 con sus numerales, ver figura 17.

Figura 17

Resultados por numerales de la cláusula 9



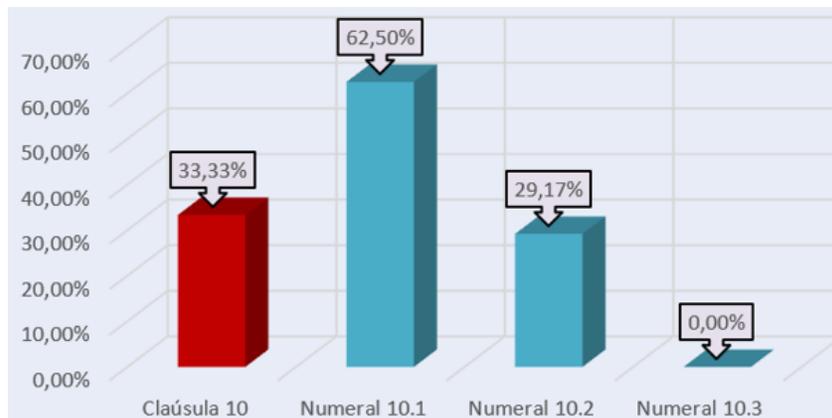
Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

3.3.3.7. Mejora

Para el apartado de mejora que corresponde a la cláusula 10 de la norma, se presenta un cumplimiento total de la cláusula del 33,33 %, esto se manifiesta porque la institución no lleva a efecto actividades ante las no conformidades, además no se lleva a cabo reuniones regulares de la dirección para examinar las oportunidades de mejora. A continuación, se muestra los porcentajes de cumplimiento de la cláusula 10 con sus numerales, ver figura 18.

Figura 18

Resultados por numerales de la cláusula 10



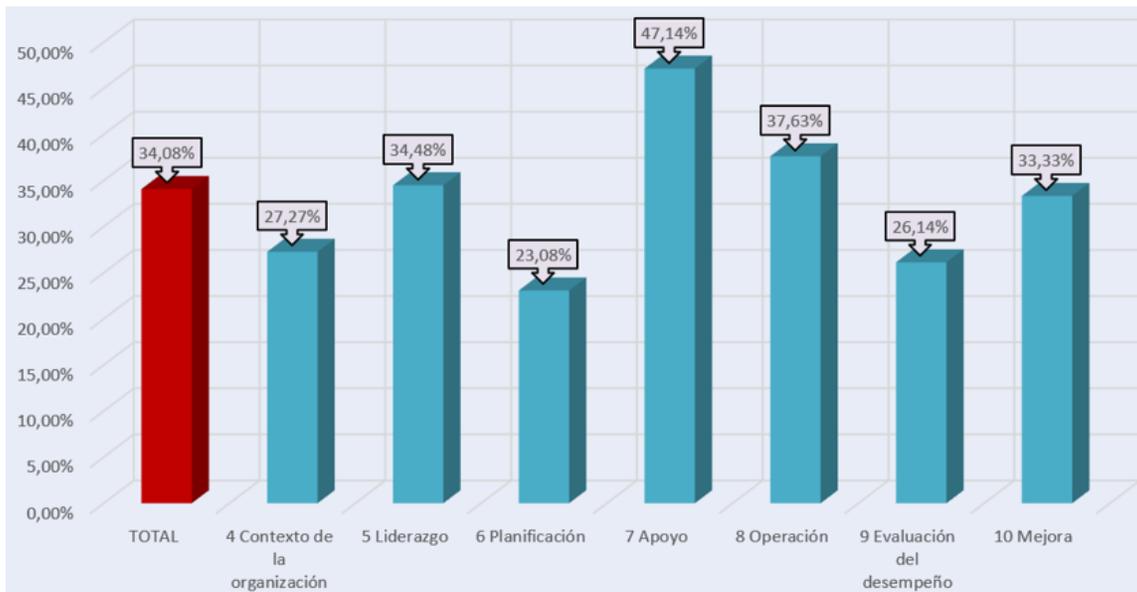
Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

3.3.4. Resumen gráfico de los resultados del diagnóstico inicial

En los resultados del diagnóstico inicial realizados mediante un check list, se obtuvo un porcentaje total de cumplimiento del 34,08 %, donde se muestra que el mayor nivel de cumplimiento pertenece a la cláusula 7 de apoyo con un porcentaje de 47,14 %, en virtud de que se tiene parcialmente definido los recursos necesarios, además de las funciones y competencias de los cargos; por otra parte, se muestra que el menor nivel de cumplimiento pertenece a la cláusula 6 de planificación, esto a causa de que la institución no ha especificado los riesgos y oportunidades pertinentes a los procesos que se ejercen, del mismo modo no se tiene los objetivos de la calidad. A continuación, se muestran los resultados del diagnóstico inicial por cláusulas y el total, ver figura 19.

Figura 19

Resultado total y por cláusulas del check list inicial



Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

3.3.5. *Plan de mejoras*

En virtud de los resultados obtenidos que reflejan un bajo porcentaje de cumplimiento se realiza el diseño del sistema en base a los procesos que se ejercen en el GADPR, para lo cual se realiza un plan de mejoras que tiene como finalidad dar cumplimiento a los requerimientos dispuestos en la norma donde se especifican las actividades a realizarse y el responsable de dichas actividades de acuerdo a las cláusulas de la norma, dicho plan considera las fases del ciclo PHVA para materializar dichas actividades. El plan de mejoras indica la información documentada necesaria para cumplir con los requisitos normativos respecto al GADPR, ver tabla 7.

Tabla 7*Plan de mejoras acorde al ciclo PHVA*

PHVA	Cláusula	Actividades	Responsable
Planificar	Contexto de la organización	Elaborar los análisis FODA y PESTEL. Realizar una matriz de partes interesadas. Elaborar el alcance del sistema. Desarrollar el mapa de procesos.	Andrés Muñoz
		Desarrollar fichas de procesos mediante levantamiento de información. Identificar el inventario de procesos.	
		Liderazgo	
Hacer	Apoyo	Desarrollar una matriz de riesgos. Elaborar los objetivos de calidad. Realizar la matriz de control de cambios.	Andrés Muñoz
		Realizar el listado de los servidores públicos. Elaborar planos de las instalaciones. Desarrollar inventario de equipos informáticos y medio de transporte. Elaborar descripción de los puestos de trabajo. Determinar una matriz de comunicación.	
		Operación	
Verificar	Evaluación del desempeño	Establecer las fichas de indicadores de gestión de los procesos. Identificar el plan, programa e informe de auditoría interna.	Andrés Muñoz
Actuar	Mejora	Realizar formato plan de acciones correctivas. Desarrollar plan de mejora del sistema.	Andrés Muñoz

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

Capítulo IV

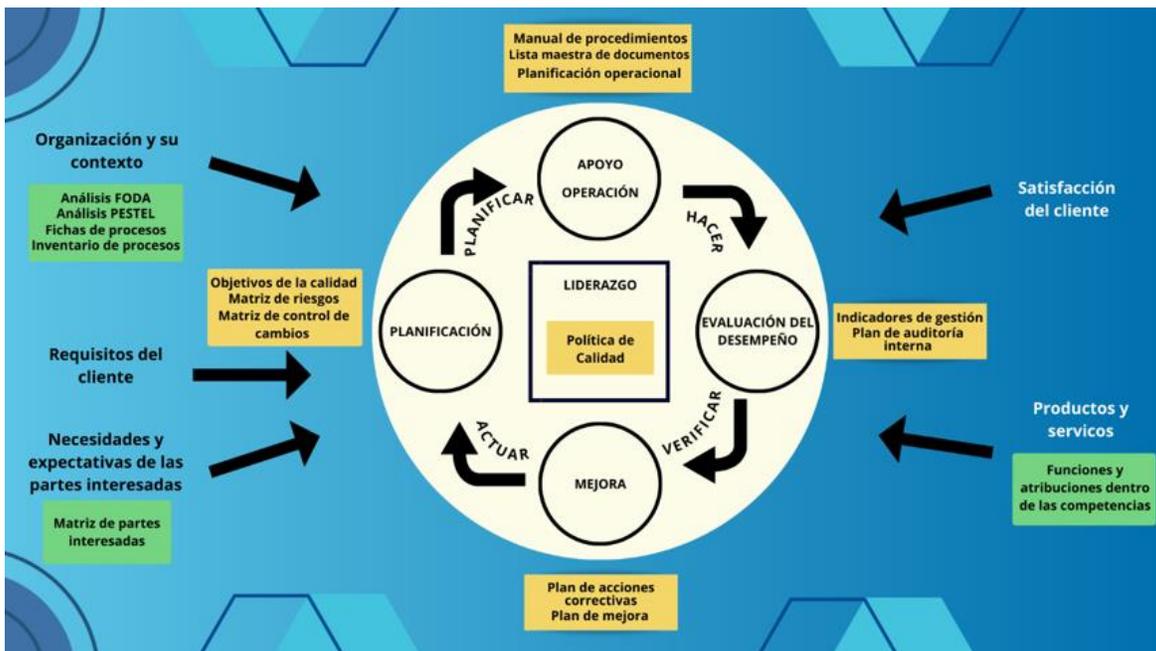
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA EL GAD SAN VICENTE DE PUSIR

4.1. Introducción

En el presente capítulo se diseñó el sistema de gestión por procesos, el cual está basado en la norma ISO 9001:2015 para el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural de San Vicente de Pusir con la finalidad de identificar y gestionar de manera eficaz y eficiente la interrelación de sus procesos para lograr cumplir con los objetivos de la organización obteniendo los resultados deseados, mejorando las entradas, salidas y procesos; en este sentido, se aplicó una autoevaluación diagnóstica que permitió dar a conocer los requisitos de conformidad con la norma que tienen incumplimiento para lo cual se documentó y registro la información requerida con el fin de mejorar los procesos de la organización.

Figura 20

Modelo sistemático del GADPR San Vicente de Pusir



Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

4.2. Ciclo PHVA

El ciclo PHVA también conocido como ciclo de Deming es una herramienta que consiste en la mejora continua, la norma ISO 9001 en su versión 2015 exige la aplicación del ciclo PHVA en sus procesos por lo que se aplicará en el GAD parroquial de San Vicente de Pusir, con la finalidad de conseguir una mejora de la interrelación de sus procesos. Este ciclo permite identificar los objetivos y metas, planificar las actividades, ejecución eficiente y eficaz de los mismos, verifica los resultados obtenidos, además de realizar ajustes y mejoras necesarias para lograr el éxito y los objetivos propuestos. En este sentido, el uso del ciclo PHVA permite la identificación temprana de posibles debilidades o amenazas, lo que permite al GAD parroquial tomar medidas preventivas o acciones correctivas oportunas para minimizar los riesgos identificados en sus procesos.

4.2.1. Planificar

En esta fase se identifica las partes interesadas, además de definir sus expectativas y necesidades de las mismas; también se seleccionan los procesos y actividades para el sistema propuesto, en este sentido se efectúa el levantamiento de información de los procesos en las denominadas fichas de procesos, desarrollo de los indicadores; en la apartado de política se definirá la política de la calidad del GAD parroquial, establecimiento de los objetivos de la calidad, levantamiento de la información acerca de la matriz de riesgos evaluando probabilidad de ocurrencia y consecuencia, considerando los objetivos propuestos del sistema; en este sentido la fase de planificar estará conformada por las cláusulas contexto de la organización, liderazgo y planificación.

4.2.2. Hacer

En esta fase del ciclo PHVA tiene por objetivo definir los elementos para controlar los procesos, desarrollo de los elementos requeridos en el procedimiento documental, caracterización

de los procedimientos que se ejecutan en el GAD parroquial, desarrollando la información documental pertinente; en este sentido la fase de hacer estará conformada por las cláusulas apoyo y operación.

4.2.3. Verificar

En esta fase del ciclo PHVA el objetivo es evaluar los resultados del sistema propuesto para lo cual se proponen indicadores que permitan efectuar un seguimiento y evaluación del desempeño del sistema propuesto; también tienen como objetivo proponer un plan de auditorías donde se establece el nivel de cumplimiento del GAD en relación con los requerimientos de la norma para lo cual se selecciona un equipo auditor, propone un plan y el cronograma de auditorías para finalmente analizar y presentar los resultados como hallazgos a la alta gerencia; en este sentido la fase de verificar estará conformada por la cláusula evaluación del desempeño.

4.2.4. Actuar

En esta fase del ciclo PHVA tiene como objetivo aplicar las mejoras del ciclo al sistema para lo cual se establece un plan de mejoras, en donde mediante revisiones y los hallazgos encontrados se realizará los cambios necesarios con el fin de mejorar la eficacia de los procesos y las expectativas de los usuarios; en este sentido la fase de actuar estará conformada por la cláusula mejora.

4.3. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

Este apartado de la norma se encarga de conocer el contexto en el que se encuentra la organización, los elementos que la pueden afectar y aquellos que pueden significar una oportunidad, además de los grupos de interés y el levantamiento de los procesos.

4.3.1. Contexto organizacional

Para dar cumplimiento a los requisitos de este numeral se ha realizado el análisis FODA, análisis PESTEL y la cadena de valor como herramientas diagnósticas de la organización.

4.3.1.1. Análisis FODA

El análisis FODA se construyó en base a la norma legal, indicadores económicos e información documentada reflejada en la página web de la institución, a partir de estos elementos se evidencian las fortalezas y debilidades que conforman los factores internos, además de las oportunidades y amenazas que conforman los factores externos dando así los siguientes resultados, ver tabla 8.

Tabla 8

Matriz FODA del GADPR

		Fortalezas	Debilidades
Factores internos	F	Capacidad de emitir acuerdos, resoluciones y normativas para impulsar políticas públicas.	D Falta de un sistema de gestión por procesos.
	F	Estabilidad de los puestos de trabajo durante el período administrativo en curso.	D Falta de una guía de los procesos y procedimientos de la institución.
	F	Pago de salarios justos a servidores públicos en base a sus funciones.	D Ineficiente porcentaje de ejecución del presupuesto total de la institución.
	F	La Norma Suprema, el COOTAD y demás leyes facultan a dicha entidad pública.	D Disminución del presupuesto total de la institución.
		Oportunidades	Amenazas
Factores externos	O	Crecimiento económico del país en base al producto interno bruto nominal.	A Disminución del porcentaje del gasto público.
	O	Financiamiento por parte del Banco de Desarrollo.	A Cambio de las autoridades de la institución.
	O	Generar convenios que promuevan el desarrollo económico, social y cultural de la comunidad con otras instituciones.	A Inflación en el país A Desinterés por parte de los representantes sociales que conforman la participación ciudadana en las reuniones.

O Aceptación de estudios de
investigación por parte de tesistas.

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022)

Estrategias del análisis FODA

Ante los resultados obtenidos en el análisis FODA se establecen las estrategias ofensivas, defensivas, estrategias de reorientación y estrategias de supervivencia que resultan de enfrentar a cada uno de los factores internos con los factores externos, ver tabla 9.

Tabla 9

Estrategias de la matriz FODA

		Oportunidades (O)	Amenazas (A)
Factores externos		<ul style="list-style-type: none"> O Crecimiento económico del país en base al producto interno bruto nominal. O Financiamiento por parte del Banco de Desarrollo. O Generar convenios que promuevan el desarrollo económico, social y cultural de la comunidad con otras instituciones. 	<ul style="list-style-type: none"> A Disminución del porcentaje del gasto público. A Cambio de las autoridades de la institución. A Inflación en el país A Desinterés por parte de los representantes sociales que conforman la participación ciudadana en las reuniones.
	Factores internos	<ul style="list-style-type: none"> O Aceptación de estudios de investigación por parte de tesis. 	
Fortalezas (F)		Estrategias ofensivas (F vs O)	Estrategias defensivas (F vs A)
F	Capacidad de emitir acuerdos, resoluciones y normativas para impulsar políticas públicas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Emisión de políticas públicas destinadas a fortalecer las actividades económicas desarrolladas en la parroquia. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Obtener financiamiento a través de autogestión mediante acuerdos con otros niveles de gobierno.
F	Estabilidad de los puestos de trabajo durante el período administrativo en curso.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dar asesoramiento a la comunidad en temas de créditos y distintas formas de financiamiento con el fin de fomentar el emprendimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar los contratos de prestación de servicios del personal durante el periodo administrativo.
F	Pago de salarios justos a servidores públicos en base a sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar convenios interinstitucionales con el fin de contratar técnicos calificados en la elaboración de proyectos. ➤ Generar convenios con instituciones académicas para la realización de estudios de 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asignar la parte correspondiente al gasto del personal y sus beneficios de ley respetando la equidad. ➤ Garantizar los mecanismos de participación ciudadana de acuerdo con el contexto de la

F La Norma Suprema, el COOTAD y demás leyes facultan a dicha entidad pública.	investigación enfocados al desarrollo de la parroquia.	parroquia conforme lo establece la norma legal.
Debilidades (D)	Estrategias de reorientación (D vs O)	Estrategias de supervivencia (D vs A)
D Falta de un sistema de gestión por procesos. D Falta de una guía de los procesos y procedimientos de la institución. D Ineficiente porcentaje de ejecución del presupuesto total de la institución. D Disminución del presupuesto total de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementar un sistema de gestión que asegure la eficiencia de la planificación de los recursos del estado. ➤ Desarrollar un manual de procesos y procedimientos de las actividades de la institución mediante los diferentes mecanismos de financiamiento. ➤ Concretar convenios, programas y proyectos que aseguren un mayor porcentaje de ejecución del presupuesto. ➤ Generar alianzas con instituciones de educación superior en investigaciones de proyectos que generen ingresos de inversión. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollar un estudio costo beneficio de la implementación de un sistema de gestión. ➤ Establecer un manual de procedimientos que asegure que ante los cambios de funcionarios siga manteniendo la eficiencia de la planificación institucional. ➤ Considerar las proyecciones de la inflación en la elaboración del plan operativo anual para tener un eficiente porcentaje de ejecución del presupuesto. ➤ Acuerdos financieros con otros actores de gobierno para impulsar la participación ciudadana.

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

4.3.1.2. Análisis PESTEL

Factor político

El factor político está determinado por lo establecido en la Constitución en el apartado de ordenamiento territorial que constituyen el conjunto de artículos 238 al 274 donde se determina las autoridades de las juntas parroquiales mediante elección, competencias exclusivas y de otros niveles jerárquicos que influyen en las parroquias urbanas.

El COOTAD es el código que rige a los gobiernos autónomos, según el capítulo cuarto se establece el ámbito jurídico, las funciones y atribuciones de las juntas parroquiales y de la conformación de estas, además de sus competencias exclusivas y las distintas formas en que estas instituciones del estado se pueden financiar con el fin de que cumplan los planes establecidos.

En este sentido, estas instituciones se pueden ver afectadas por los cambios de gobierno que se dan cada cuatro años mediante elección popular ya que no permite una planificación a mediano plazo y muchos menos a largo plazo, además de la rotación del personal y funcionarios en cada periodo administrativo no mantiene la calidad de las funciones ya que los nuevos integrantes tendrán que aprender de los procesos llevados por la institución.

Factor económico

La institución puede verse afectada por distintos indicadores económicos entre ellos el crecimiento del país que se mide en base al producto interno bruto nominal donde se muestra un crecimiento del 4,2 y 2,9 para los años 2021 y 2022 respectivamente esto en base a datos del Banco Central, otro indicador económico que además forma parte del PIB es el gasto público el cual ha tenido una disminución del 0,5 % del año 2019 al 2020 con unos valores de 27,1 % y 26,6 % respectivamente teniendo en cuenta que Ecuador solo ha presentado datos para esos dos años según

el Banco Mundial, además otro indicador es la inflación que se vio muy marcada durante la pandemia por la subidas de precios en el año 2019 y parte del año 2020.

La institución para hacer frente a los distintos problemas económicos externos que le pueden afectar cuanta con diferentes métodos de financiamiento donde una parte es financiación del estado en base a la ejecución del presupuesto anterior, cumplimiento del Plan de Desarrollo, necesidades de la parroquia, donde el método de cálculo se indica en el COOTAD; además puede pedir crédito, realización de convenios y mediante autogestión.

Factor social

En el aspecto poblacional de la parroquia se conforma mayoritariamente por la etnia afroecuatoriana, le sigue la población mestiza e indígenas donde la población económicamente activa se dedica a la agricultura, la región rescata dentro de su patrimonio las leyendas y tradiciones, las fiestas de la parroquia, fiestas religiosas, danza y teatro.

En el COOTAD se determina en el artículo 327 que una de las comisiones permanentes que debe tener el GADPR es la comisión enfocada a la igualdad y género, por lo que en el reglamento interno se menciona a la comisión de salud, equidad de género y ecología ambiental la cual se encarga de garantizar la calidad de los servicios públicos, fomentar la cultura y el desarrollo de programas enfocados a la equidad de género.

Factor tecnológico

Las nuevas tecnologías han demostrado ser necesarias en las áreas de comunicación, educación, gobierno permitiendo el manejo de información; la parroquia cuenta la infraestructura del Infocentro para el uso de la comunidad, otra de las tecnologías fundamentales son las telecomunicaciones donde no hay una cobertura total por parte de las operadoras para la telefonía

celular e igualmente el acceso a internet es limitado aun considerando que durante la pandemia se volvió una tecnología esencial.

Factor ecológico

En la parroquia por su ubicación geográfica puede darse algunas amenazas potenciales entre las cuales tiene mayor importancia son sequias e inundaciones en las distintas épocas del año además de la actividad volcánica, luego le siguen amenazas de riesgo moderado con son incendios, contaminación y deslizamientos de tierra. (Equipo Consultor, 2019, pág. 29)

Además de los riesgos antes mencionados se tiene el riesgo biológico con lo acontecido durante la pandemia COVID – 19 que mostro las debilidades de los sistemas de salud a nivel mundial.

Factor legal

La institución se maneja en el marco legal con la Constitución donde el título quinto hace referencia a la organización territorial, por otra parte, se encuentra el COOTAD código por el que se rigen los gobiernos autónomos en donde en el capítulo cuarto corresponde a los gobiernos parroquiales, además también se basa en las leyes orgánicas de como la LOTAIP y la LOSEP.

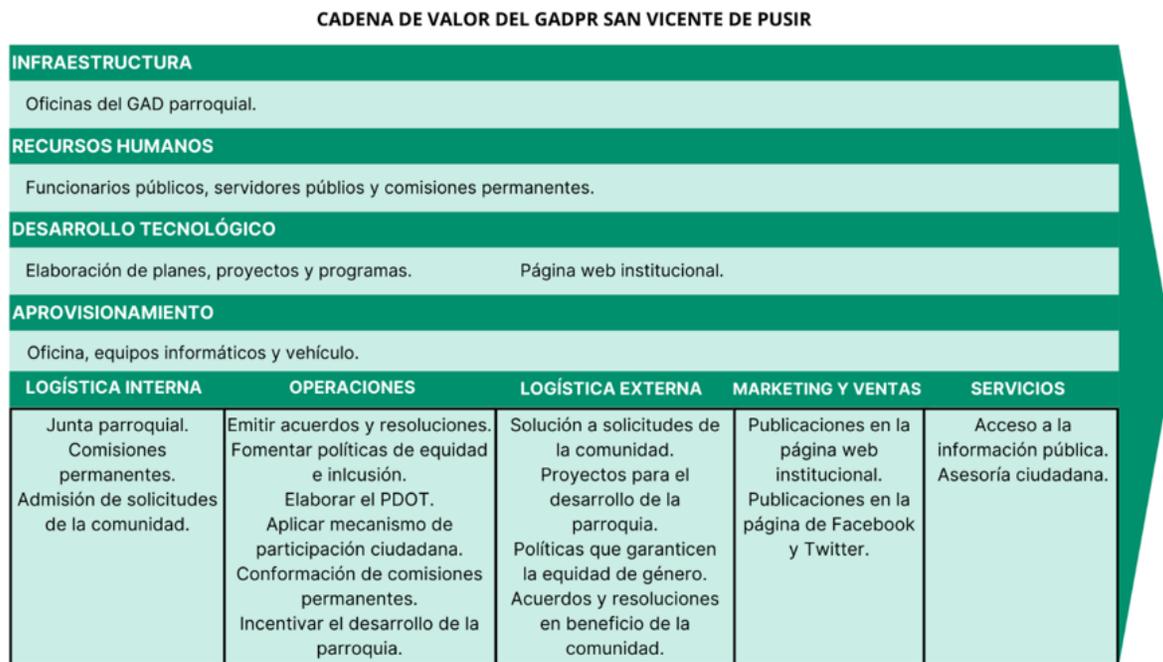
4.3.1.3. Cadena de valor

La cadena de valor del GAD parroquial se la estableció en base a los procesos descritos en el reglamento interno de la institución, donde se aprecia los distintos procesos, los encargados de los mismo, además de las comisiones permanentes, y también contiene las entradas y salidas.

A continuación, se muestra la cadena de valor del GADPR de San Vicente de Pusir, ver figura 21.

Figura 21

Cadena de valor del GADPR



Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

4.3.2. Partes interesadas de la organización

En la tabla 10, se presenta una matriz de las principales partes interesadas para el GAD parroquial San Vicente de Pusir donde se detalla las expectativas y las necesidades de cada una de las partes, se entiende por parte interesada a toda persona o institución que puede afectar el funcionamiento del GAD tanto de manera positiva como de manera negativa.

Tabla 10

Matriz de partes interesadas

Partes interesadas	Interno/ Externo	Necesidades	Expectativas
Comunidad	Externo	Acceso a la información pública. Asesoramiento ciudadano. Participación ciudadana para el desarrollo de la comunidad.	Servicio eficiente y de calidad. Formar parte de los procesos de participación ciudadana que aseguren la prosperidad de la parroquia.

Junta parroquial	Interno	Emisión de acuerdos y resoluciones. Elaborar el PDOT. Constituir las comisiones permanentes. Elaborar el presupuesto.	Promover políticas públicas. Garantizar que el PDOT este acorde con los planes de los niveles superiores de gobierno. Asegurar que las comisiones estén formadas en base al contexto de la parroquia. Asegurar que el presupuesto está elaborado en base a lo planificado.
Servidores públicos	Interno	Remuneraciones justas. Estabilidad laboral.	Capacitaciones en temas de administración pública. Contratos y nombramientos.
Gobierno	Externo	Desarrollo económico en todos los niveles. Coordinación de los planes de gobierno.	Promover la inversión económica coordinada del gobierno. Planes y acciones guarden concordancia entre las distintas jerarquías de gobierno.
Proveedores	Externo	Requisitos bien establecidos. Recibir pagos según lo acordado.	Términos y condiciones fijadas en los contratos. Cumplimiento de los pagos sin demoras de ningún tipo.

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

4.3.3. Alcance del sistema

Alcance de procesos: el alcance para el GAD parroquial San Vicente de Pusir como institución pública garantiza la prestación de sus servicios a la comunidad, la institución está amparada en la norma legal que asegura el desarrollo de la parroquia dentro de las competencias de su territorio mediante proyectos y programas preservando la calidad de los procedimientos y actividades de los macroprocesos gobernantes, agregadores de valor, y de apoyo. El sistema incluye el reconocimiento de la normativa legal aplicable, el establecimiento de objetivos de calidad, la caracterización de los procesos para garantizar la eficiencia de los proyectos y programas, además de la evaluación de resultados para la mejora continua.

Alcance geográfico: Prestación de servicios en las instalaciones de la cabecera parroquial.

Exclusiones: La institución excluye el requisito 8.3 debido a que no se diseña y desarrolla ningún producto nuevo, además se excluye el requisito 7.1.5 porque no tiene instrumentos de medición y tampoco se hace seguimiento a los mismos, esto sin afectar el cumplimiento de los otros requisitos.

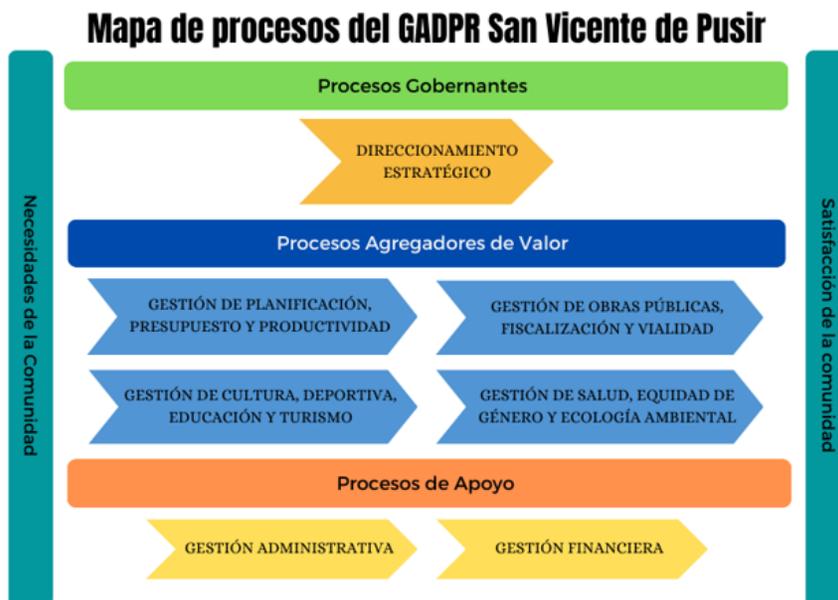
4.3.4. Procesos de la organización

4.3.4.1. Mapa de procesos

A continuación, se presenta el mapa de procesos de la institución donde se visualiza de manera global los macroprocesos gobernantes, agregadores de valor y de apoyo con sus correspondientes procesos que lo componen, ver figura 22.

Figura 22

Mapa de procesos del GADPR



Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

4.3.5. Inventario de procesos y procedimientos

El mapa de procesos permite categorizar los procesos llevados a cabo por la institución, en este sentido se tiene tres macroprocesos o tipo de procesos y siete procesos específicos, donde se

ha listado los procesos y procedimientos, para la codificación se tiene la inicial de primera letra que compone el macroproceso, seguido de las iniciales que compone el proceso seguido de la letra (P) para indicar un procedimiento y la numeración que comienza en 01 hasta el número de procedimientos que tenga el proceso, la tabla se denomina inventario de procesos y procedimientos, ver anexo 2.

4.3.6. Caracterización de procesos

Para la caracterización de los procesos se realizó el levantamiento de información de los proveedores, clientes, entradas, salidas, recursos, riesgos del proceso, actividades, indicadores, documentos y los responsables de los siete procesos identificados, toda esta información se ha registrado en fichas de procesos, ver anexo 3.

4.4. LIDERAZGO

La cláusula de liderazgo va enfocado a la alta dirección como responsable de este apartado a diferencia de otros apartados que lo enfoca a toda la organización, para el caso del GAD es la presidencia de la junta parroquial quienes serán los encargados de difundir la política de calidad a todos los servidores públicos de la institución, además se identifican los roles y responsabilidades que están establecidos en el COOTAD.

4.4.1. Política

La política de calidad indica lo que hace la institución, los servicios que brinda, el compromiso para mantener estos servicios y la mejora de estos, los objetivos de la política son de vital importancia para su cumplimiento y el desarrollo de la institución.

A continuación, se muestra la política de calidad elaborada para el GAD, ver tabla 11.

Tabla 11

Política de calidad

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	POLÍTICA DE CALIDAD	Código: G.DE-D01 Revisión: 01 Vigencia: Fecha: 12/12/2022
<p>El Gobierno Autónomo Descentralizado de San Vicente de Pusir de carácter público impulsa el progreso del nivel de vida de la población que conforma la parroquia, ofreciendo servicios de entrega de información pública a quien lo requiera y de asesoramiento a la comunidad además de la correcta gestión de recursos que garantiza la prosperidad de la parroquia, la institución tiene como compromiso asegurar la eficiencia del trabajo, la acertada utilización del capital humano y de los recursos del estado brindando un servicio íntegro a la comunidad y encaminada a la mejora de la institución.</p> <p>Objetivos de la política de calidad</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Potenciar las relaciones con las diferentes instituciones de gobierno e instituciones privadas mediante propuesta planificadas de proyectos con la finalidad de garantizar el beneficio de los involucrados.➤ Aumentar el porcentaje de ejecución de los recursos asignados a la institución, así como los recursos por autogestión, es decir, el presupuesto total que se genera mediante la gestión de acuerdos y convenios interinstitucionales.➤ Garantizar un trato cordial por parte de los servidores públicos mediante la eficiencia en la realización de sus labores para brindar un mejor servicio a la comunidad y otras partes interesadas.		

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

4.4.2. Responsabilidades de las autoridades

4.4.2.1. Presidente del GADPR

Las atribuciones para el cargo de presidente del GAD parroquial están determinadas en el artículo 70 del COOTAD (2010) que establece:

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

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

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

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

e) Dirigir la elaboración del plan parroquial de desarrollo y el de ordenamiento territorial, en concordancia con el plan cantonal y provincial de desarrollo, en el marco de la plurinacionalidad, interculturalidad y respeto a la diversidad, con la participación ciudadana y de otros actores del sector público y la sociedad; para lo cual presidirá las sesiones del consejo parroquial de planificación y promoverá la constitución de las instancias de participación ciudadana establecidas en la Constitución y la ley;

f) Elaborar participativamente el plan operativo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional conforme al plan parroquial rural de desarrollo y de ordenamiento territorial, observando los procedimientos participativos señalados en este

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

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

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

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

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

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

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

m) En caso de emergencia declarada requerir la cooperación de la Policía Nacional, Fuerzas Armadas y servicios de auxilio y emergencias, siguiendo los canales legales establecidos;

n) Coordinar un plan de seguridad ciudadana, acorde con la realidad de cada parroquia rural y en armonía con el plan cantonal y nacional de seguridad ciudadana,

articulando, para tal efecto, el gobierno parroquial rural, el gobierno central a través del organismo correspondiente, la ciudadanía y la Policía Nacional;

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

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

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

r) La aprobación, bajo su responsabilidad civil, penal y administrativa, de los traspasos de partidas presupuestarias, suplementos y reducciones de crédito, en casos especiales originados en asignaciones extraordinarias o para financiar casos de emergencia legalmente declarada, manteniendo la necesaria relación entre los programas y subprogramas, para que dichos traspasos no afecten la ejecución de obras públicas ni la prestación de servicios públicos. El presidente o la presidenta deberá informar a la junta parroquial sobre dichos traspasos y las razones de los mismos;

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

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

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

v) Presentar a la junta parroquial rural y a la ciudadanía en general un informe anual escrito, para su evaluación a través del sistema de rendición de cuentas y control social, acerca de la gestión administrativa realizada, destacando el cumplimiento e impacto de sus competencias exclusivas y concurrentes, así como de los planes y programas aprobadas por la junta parroquial, y los costos unitarios y totales que ello hubiera representado; y,

w) Las demás que prevea la ley. (págs. 37-38)

4.4.2.2. Vocales del GADPR

Las atribuciones para los cargos de los vocales del GAD parroquial están determinadas en el artículo 68 del COOTAD (2010) que establece:

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

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

c) La intervención en la asamblea parroquial y en las comisiones, delegaciones y representaciones que designe la junta parroquial rural, y en todas las instancias de participación;

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

e) Cumplir aquellas funciones que le sean expresamente encomendadas por la junta parroquial rural. (págs. 36-37)

4.4.2.3. Secretario/a – tesorero/a del GADPR

Las funciones para el cargo de secretario/a – tesorero/a del GAD parroquial están determinadas en el artículo 26 del Reglamento interno del GAD (Reglamento Orgánico Funcional de gestión del Gobierno Parroquial Rural de San Vicente de Pusir, 2019) que establece:

- a) Intervenir en las acciones de índole financiera que comprometan los recursos económicos del GAD, con apego a las disposiciones jurídicas y legales vigentes;
- b) Cumplir y hacer cumplir los deberes que impongan los acuerdos, reglamentos y disposiciones del Gobierno en Pleno como del Ejecutivo del GAD.
- c) Legalizar con su firma los comprobantes de pago y autorizar las transferencias del sistema de pago interbancario de todos los desembolsos por las obligaciones legalmente adquiridas;
- d) Planificar, organizar y controlar las actividades financieras de la Institución en coordinación con el Ejecutivo del GAD;
- e) Formular e implantar esquemas de control financiero adecuado al nuevo modelo de gestión y en los términos establecidos en las normas técnicas de control interno y las normas o reglamentos que dictare el GAD.
- f) Revisar los informes financieros y contables, así como la exactitud de cada uno de los rubros, la procedencia de los gastos y en general dar el seguimiento a la correcta administración económica de la institución;
- g) Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas que sobre la administración financiera de los recursos públicos que ha dictado o dictare la Contraloría General del Estado;

h) Participar directamente o por delegación, en avalúos, bajas, remates de bienes y entregas recepciones; de conformidad con lo establecido en el reglamento general sustitutivo de bienes del sector público;

i) Dar el seguimiento al funcionamiento adecuado y oportuno de los sistemas de presupuesto, de determinación y recaudación de recursos financieros, de acuerdo con la naturaleza y organización del GADPR;

j) Solicitar las modificaciones al presupuesto aprobado, conforme las disposiciones legales;

k) Entregar oportunamente la información financiera requerida a las autoridades del GADPR;

l) Dar asesoramiento al Gobierno en Pleno sobre aspectos financieros, así como a las comisiones que requieran su presencia;

m) Asegurar la liquidación y cancelación oportuna de toda obligación que contraiga el GADPR;

n) Estudiar e informar al Gobierno en Pleno sobre las necesidades financieras del GADPR, proponiendo solución y/o formulando recomendaciones;

o) Establecer y controlar la vigencia de pólizas, cauciones y actuar conforme lo determine los contratos y la ley;

p) Informar oportunamente por escrito al Ejecutivo sobre cualquier novedad relacionada con los bienes del GAD;

q) Elaborar y subir al portal de compras públicas el Plan Anual de Contrataciones, así como todos los procesos en los que intervenga el GAD;

r) Registrar su asistencia en el sistema de control implementado por el GAD;

s) Llevar en la carpeta de documentos recibidos todas las solicitudes, comunicados, etc y poner a consideración inmediata del Ejecutivo del GAD;

t) Disponer de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación de sustento tales como: comprobantes de egreso, facturas, contratos, roles de pago, certificación de disponibilidad presupuestaria, órdenes de pago, etc.

u) Efectuar las conciliaciones bancarias dentro de los cinco primeros días de cada mes, velar porque las aplicaciones incorporen los controles de carga y validación de la información.

v) Abrir registros para cada uno de los bienes del GADPRSVP, los que contendrán los siguientes datos: código contable, unidad administrativa, código, clase del bien, No., reporte de ingreso No. Comprobantes de egreso, No. Vida útil estimada, fecha, año mes y día de adquisición del bien, descripción: breve detalle de las características del bien como: marca, serie, etc. costo inicial, adición: constará el valor que, por efectos de adiciones, o reparación mayor aumente la vida útil del bien y por ende su costo histórico, disminución: haciendo constar el valor de disminución del bien por efecto de la depreciación anual, u otros como la destrucción parcial, la baja y el saldo: valor calculado en base al aumento o disminución producido en el costo histórico del bien (valor actual).

w) Codificar los bienes de larga duración en el lugar visible que permita su identificación oportuna, conforme el manual general de administración y control de los activos del sector público.

x) Ser responsable de la recepción, registro y custodia de los bienes del GADPR. Sin embargo, la conservación, buen uso y mantenimiento de los bienes, será

responsabilidad directa del servidor que los ha recibido para el desempeño de sus funciones y labores oficiales.

y) Mantener registros y documentos en que conste la historia de cada bien, y su destinación y uso; y,

Las demás que establezca la ley y el reglamento del GAD. (págs. 17-18)

4.5. PLANIFICACIÓN

La cláusula de planificación alude a los riesgos y oportunidades que tiene los procesos de la institución para lo cual se elaboró una matriz de riesgos para tomar acciones ante los riesgos encontrados, también se establece los objetivos de calidad los cuales fueron incluidos directamente en la política de calidad y finalmente se realizó la planificación de cambios.

4.5.1. *Matriz de riesgos*

En la matriz se describen los riesgos que pueden tener los procesos de la institución y evaluarlos de acuerdo a su probabilidad de que estos pasen y la gravedad que estos pueden tener, con lo cual se obtiene el nivel de riesgo que puede ir desde muy baja hasta muy alta ante estos resultados se realizan acciones que permitan mitigar o eliminar en el mejor de los casos estas amenazas, ver anexo 5.

4.5.2. *Planificación de cambios*

Los cambios realizados a los procesos y procedimientos deben estar documentados para lo cual es necesario se detallen los datos de la persona que solicita, descripción del cambio y sus recursos, además del seguimiento del cambio y las respectivas autorizaciones para esto se hace uso del formato de solicitud de planificación de cambios, ver tabla 12.

Tabla 12

Formato de solicitud para realizar cambios

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	<p>FORMATO DE SOLICITUD PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS</p>	<p>Código: G.DE-D02 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1</p>	
1. Datos del solicitante			
Nombre:		Fecha:	
Cargo:		E-mail:	
Área/proceso:			
2. Descripción del cambio			
Responsable del proceso:		Cargo:	
Proceso:		E-mail:	
Procedimiento:			
Documentos asociados:	Descripción breve del cambio:	Recursos necesarios:	
Personal involucrado en el cambio:			
3. Plan para emplear el cambio			
Responsable:	Actividades:	Seguimiento:	Fecha:
4. Autorización			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Cargo:	Cargo:	Cargo:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	
Firma:	Firma:	Firma:	

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

4.6. APOYO

En este apartado de la norma se da cumplimiento a los requisitos referentes a los recursos que maneja la institución tanto físicos como también de capital humano y en adición se desarrolla el manual de procesos y procedimientos.

4.6.1. Recursos

4.6.1.1. Personas

El capital humano de la institución se conforma por las autoridades que son elegidos por votación y los demás servidores públicos que integran la parte financiera y el personal de contrato.

Las autoridades de la Junta parroquial lo componen el presidente, vicepresidente y tres vocales principales; del mismo modo se constituyen las comisiones permanentes necesarias como son la comisión de planificación, presupuesto y productividad asumida por el vicepresidente de la junta parroquial; la comisión de salud, equidad de género y ecología ambiental asumida por el primer vocal principal; la comisión sociocultural, deportiva, educación y turismo asumida por el segundo vocal principal; la comisión de obras públicas, fiscalización y vialidad asumida por el tercer vocal principal; toda la información se detalla en el inventario del personal, ver tabla 13.

Tabla 13

Inventario del personal administración 2019 - 2023

Servidor Público	Cargo	Competencia/ Comisión
Luis Espinoza	Presidente	Ejecutivo
Jairo López	Vicepresidente	Planificación, presupuesto y productividad
Julián López	Primer vocal principal	Salud, equidad de género y ecología ambiental
Romel Hernández	Segundo vocal principal	Sociocultural, deportiva, educación y turismo
Fausto Méndez	Tercer vocal principal	Obras públicas, fiscalización y vialidad
Elizabeth Castillo	Secretaria - tesorera	Financiero
Jefferson Arce	Jornalero	Personal de contrato
Cristina Ramos	Tutora de adulto mayor	Personal de contrato
Jorge Salazar	Conductor	Personal de contrato

Nota. Adaptado del GAD Parroquial San Vicente de Pusir (2022).

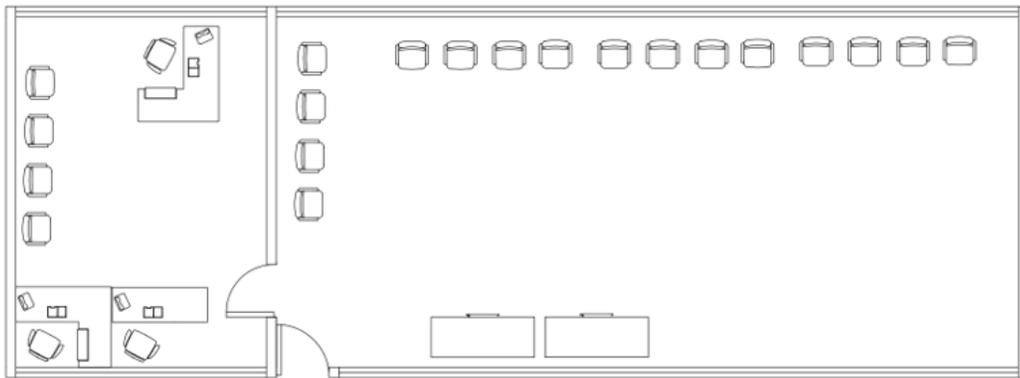
4.6.1.2. Infraestructura

La institución cuenta con las oficinas en la cabecera parroquial, entre sus equipos informáticos tiene dos computadoras y una impresora además tiene el vehículo institucional adicional a escritorios, sillas y artículos de oficina.

El layout muestra la disposición de las oficinas de la institución, ver figura 23.

Figura 23

Layout de las instalaciones



Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

Características de los bienes físicos con los que cuenta la institución, ver tabla 14.

Tabla 14

Bienes físicos de la institución

Computador de escritorio			
Cantidad:	2	Sistema operativo:	Windows 7 home
Procesador:	Intel Core i5	Generación	4ta
Memoria RAM:	2 GB	Gigahercios:	3.10 GHz
Tipo de sistema:	32 bits	Entrada táctil:	No

Impresora			
Marca:	Epson	Modelo:	L220
Sistema:	Inyección de tinta	Compatibilidad:	Windows XP o superior
Vehículo			
Marca:	Chevrolet	Modelo:	D-MAX
Año:	2018	Color:	Beige

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

4.6.2. Competencia

Los miembros que constituyen la junta parroquial son elegidos mediante elecciones, los demás servidores públicos son seleccionados mediante concurso de mérito y oposición por lo cual se elaboró el formato de descripción de puestos, ver tabla 15.

Tabla 15

Formato de puestos de trabajo

	Descripción del puesto de trabajo		Código: A.GA-D01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1
1. Perfil			
Cargo:		Edad:	
Área:		Horario de trabajo:	
Educación:		Celular:	
2. Habilidades			
Análisis:		Toma de decisiones:	
Liderazgo:		Compromiso:	
Trabajo en equipo:		Comunicación:	
3. Conocimientos			
Capacitaciones		Experiencia laboral	
Títulos profesionales		Universidad/ Instituto	

4. Descripción del puesto y funciones		
1. 2. 3.		
5. Autorización		
Elaborado por: Cargo: Fecha: Firma:	Revisado por: Cargo: Fecha: Firma:	Aprobado por: Cargo: Fecha: Firma:

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2022).

4.6.3. Toma de conciencia

El GAD se asegura de que los servidores públicos que realizan el trabajo conozcan el reglamento interno de la institución, la importancia las funciones que desempeñan y las leyes a las que deben regirse; con el objetivo garantizar una mayor eficiencia de los servicios ofrecidos permitiendo mejorar los indicadores y resultados de la institución.

4.6.4. Comunicación

La junta parroquial determina las comunicaciones internas mediante las convocatorias a reuniones que pueden ser físicas o digitales, estas últimas se desarrollaron mayormente durante la pandemia, estas notificaciones tienen como fin tratar diversos temas en beneficio de la parroquia; durante las reuniones se elaboran las actas y resoluciones.

Para tratar temas más informales como medio de comunicación interno se utilizan correos, adicionalmente se hace uso de llamadas telefónicas ya que permite comunicar de manera breve y rápida la información requerida.

La comunicación externa se la realiza por medio de la página web institucional donde se publica la información requerida por la LOTAIP, informes de rendición de cuentas, los proyectos realizados e información general de la institución, también se publica información relevante para

la comunidad como eventos, ferias, reuniones y comunicados especiales; otra herramienta que permite la comunicación externa es la página de Facebook donde se publica las obras que se van realizando y finalmente también se hace uso de Twitter que reposteas las publicaciones.

4.6.5. Información documentada

Para dar cumplimiento con el apartado de información documentada se elaboró el listado de documentos y registros con su respectiva codificación para facilitar su identificación, la lista maestra de documentos se precisa en el anexo 4.

En este numeral de la norma se identifica y desarrolla los procedimientos de la institución dando a conocer cada una de las actividades desarrolladas y los responsables de estas, los objetivos, alcance, documentos y registros que servirán de guía a los servidores públicos para el desarrollo de sus funciones mejorando el desempeño y ofreciendo un mejor servicio a la comunidad. El documento que especifica los apartados anteriores se denomina manual de procedimientos, ver anexo 8.

4.7. OPERACIÓN

4.7.1. Planificación y control

La junta parroquial y las comisiones que conforman la institución en la parte legislativa y ejecutiva son las encargadas de la planificación la cual debe estar alineada a los planes nacionales de gobierno, también considera los planes estratégicos de los gobiernos autónomos superiores para formular el plan estratégico y a su vez el plan operativo dando cumplimiento a las funciones establecidas en la ley.

Los procesos y procedimientos se detallaron mediante la realización de las fichas de procesos, ver anexo 3, y adicionalmente el manual de procedimientos, ver anexo 8, especifica más a detalle los subprocesos llevados a cabo por la institución.

4.7.2. Control de cambios

El control de cambios permite llevar un registro de las modificaciones aplicadas a los documentos relacionados con los servicios que ofrece la institución, facilitando su posterior revisión en caso de ser necesario, permitiendo llevar a cabo las debidas correcciones en las distintas fases de planificación de proyectos y programas que realiza en beneficio de la comunidad, el formato de control de cambios facilita describir el cambio aplicado y que documento, ver tabla 16.

Tabla 16

Control de cambios

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	Control de cambios		Código: A.GA - R05 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1
Versión	Documento	Fecha	Cambio realizado

Nota. Elaborado por Andrés Muñoz (2023).

4.7.3. Control de no conformidades

La institución se asegura de que los proyectos y programas ejecutados sean de conformidad con las necesidades de la parroquia y mantengan estándares de calidad, para esto el primer filtro es el mismo portal de compras públicas donde los ofertantes de sus productos o servicios deben cumplir ciertos requisitos legales para que puedan ser proveedores de las instituciones públicas; en este sentido, la organización también aplica los respectivos contratos para dar garantía del cumplimiento del mismo, así como la verificación de los términos y condiciones mediante actas de ingresos y egresos.

4.8. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

4.8.1. Fichas de indicadores

Las fichas de indicadores de gestión del desempeño permiten evaluar el nivel de mejora en cada uno de los procedimientos mediante valores cuantitativos donde se establece si los mismos son aceptables, satisfactorios o críticos para así poder tomar las acciones que correspondan.

Los valores cuantitativos de los indicadores de gestión pueden medirse de manera porcentual o como tasa de variación, permitiendo comparar los resultados obtenidos con los anteriores y así mantener un control de los procedimientos mediante fichas de indicadores, ver anexo 6.

4.8.2. Auditoría interna

En este numeral de la norma se realizó el plan, programa e informe de auditoría interna que permite verificar el cumplimiento de las actividades que se llevan a cabo para la ejecución de los procesos, adicionalmente establece los criterios que debe mantener la institución conforme a los requisitos expuestos en la norma.

4.8.2.1. Programa de auditorías

El programa de auditoría se lo realiza antes de plasmar el plan de auditoría, el programa detalla las actividades llevadas a cabo en el cronograma de auditorías y la conformación del equipo auditor.

Tabla 17

Programa de auditoría interna

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA		Código: A.GA - D07 Versión: 01 Vigencia:
Duración	Según cronograma, 2023	Número de auditoría	01

Objetivo	Establecer el cumplimiento de los requerimientos del sistema											
Alcance	Se aplica a todos los procesos de la institución											
Modo de auditoría												
Única: Si	Combinada: No					Conjunta: No						
Tipo de auditoría												
Interna: Si	Externa: No					Certificación: No						
Responsables												
Equipo auditor designado												
Auditor líder												
Expertos técnicos												
Observador												
Cronograma												
Actividades	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Cap. 4 Contexto organizacional Procesos de la organización	X	X										
Cap. 5 Liderazgo de la alta dirección Política y objetivos			X	X	X							
Cap. 6 Planificación de procesos Identificación de riesgos Control de cambios					X	X	X					
Capítulo 7 Recursos humanos y físicos Competencias Información documentada							X	X	X	X		
Cap. 8 Control de procesos Control operacional Control de salidas										X	X	X

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2023).

4.8.2.2. Plan de auditoría

Antes de realizar las auditorías estas se deben planificar para lo cual se realiza un plan de auditorías que describe los pasos a seguir durante esta, de acuerdo también a las necesidades de la alta dirección.

Tabla 18

Plan de auditoría interna

		PLAN DE AUDITORÍA INTERNA				Código: A.GA - D06 Versión: 01 Vigencia:
Equipo auditor						
Auditor líder	Audidores	Expertos técnicos			Observador	
Objetivo	Establecer el cumplimiento de los requerimientos del sistema					
Alcance	Se aplica a todos los procesos de la institución involucrados con las cláusulas 4 y 6 de la norma.					
Norma de referencia	ISO 9001:2015					
Actividad	Fecha	Inicio	Fin	Cláusula	Responsable	
Reunión de apertura	07/02/2023	8:30	8:45		Equipo auditor	
Cuestiones internas y externas	07/02/2023	8:45	9:00	4	Equipo auditor	
Partes interesadas	07/02/2023	9:00	9:30	4	Equipo auditor	
Matriz FODA	07/02/2023	9:30	10:00	4	Equipo auditor	
Análisis PESTEL	07/02/2023	10:00	10:15	4	Equipo auditor	
Mapa de procesos	07/02/2023	10:15	10:30	4	Equipo auditor	
Matriz de riesgos	07/02/2023	10:30	11:00	6	Equipo auditor	
Reunión de auditores	07/02/2023	11:00	11:30		Equipo auditor	
Reunión de cierre	07/02/2023	11:30	11:45		Equipo auditor	

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2023).

4.8.2.3. Informe de auditoría interna

Para dar a conocer los hallazgos encontrados después de la ejecución del plan de auditorías se realiza un informe de auditoría donde se da a conocer las no conformidades presentadas.

Tabla 19

Informe de auditoría interna

		FORMATO DE INFORME DE AUDITORÍA INTERNA		Código: A.GA - D08 Versión: Vigencia:
Auditoría No			Fecha	
Fecha de entrega			Auditor líder	
Proceso			Actividad	
Objetivo				
Alcance				
Metodología				
Criterios				
Equipo auditor			Audidores/ Observadores	
Fortalezas del proceso			Oportunidades del proceso	
Hallazgos de la auditoría			Conclusiones	
No conformidades				
Cláusula		Descripción		
Firmas de responsabilidad				
Auditor líder:				
Presidente del GADPR:				

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2023).

4.9. MEJORA

Este numeral de la norma hace alusión a la mejora continua del sistema, ya que previamente se identificó los riesgos de los procesos y las acciones para mitigar o eliminar esos riesgos, adicionalmente se desarrolló los requisitos para dar cumplimiento a la norma donde la alta dirección establecerá las respectivas actualizaciones a la documentación realizada obteniendo así las mejoras de conformidad.

4.9.1. Cumplimiento del plan de mejoras

En la parte de diagnóstico se estableció los requisitos y documentos que debía tener la organización, a continuación, se muestra el cumplimiento del plan de mejoras donde se especifica la documentación por cláusula de la norma.

Tabla 20

Cumplimiento del plan de mejoras

PHVA	Cláusula	Actividades	Responsable	Fechas
Planificar	Contexto de la organización	Aplicar los análisis FODA y PESTEL. Emplear una matriz de partes interesadas. Administrar el alcance del sistema. Evaluar el mapa de procesos. Evaluar fichas de procesos mediante Gestionar el inventario de procesos.	Junta Parroquial Comisiones permanentes Área financiera	Septiembre
	Liderazgo	Levar a cabo la política de calidad y sus objetivos. Concientizar de las funciones de las autoridades.	Junta Parroquial Comisiones permanentes Área financiera	Septiembre
	Planificación	Analizar una matriz de riesgos. Aplicar los objetivos de calidad. Aprobar la matriz de control de cambios.	Junta Parroquial Comisiones permanentes Área financiera	Septiembre
Hacer	Apoyo	Suministrar el listado de los servidores públicos. Resguardar planos de las instalaciones. Verificar el inventario de equipos informáticos y medio de transporte. Adherir descripción de los puestos de trabajo. Poner en práctica el manual de procesos con su respectiva lista maestra.	Junta Parroquial Comisiones permanentes Área financiera	Septiembre
	Operación	Emplear fichas de caracterización de los procesos operativos. Aprobar matriz de riesgos de los procesos operativos. Aprobar el registro de no conformidades.	Junta Parroquial Comisiones permanentes Junta Parroquial Comisiones permanentes Área financiera	Septiembre
Verificar	Evaluación del desempeño	Dar seguimiento a las fichas de indicadores de gestión de los procesos. Ejecutar el plan, programa e informe de auditoría interna.	Junta Parroquial Comisiones permanentes Área financiera	Septiembre
Actuar	Mejora	Llevar a efecto el plan de mejora del sistema.	Junta Parroquial Comisiones permanentes Área financiera	Septiembre

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2023).

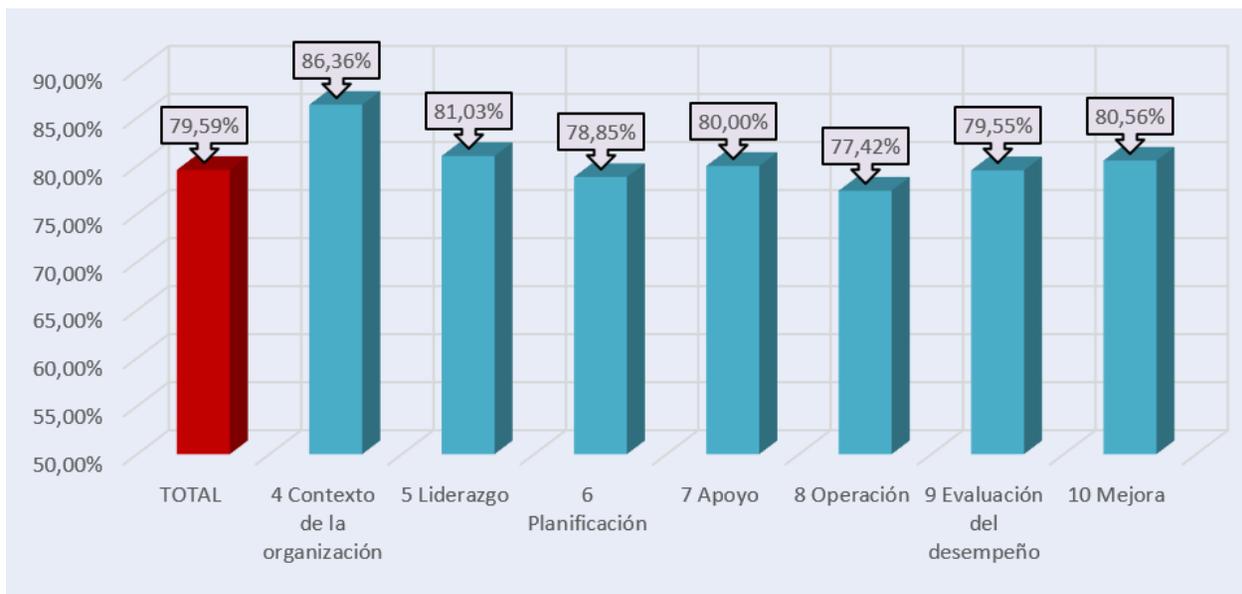
4.9.2. Análisis de resultados

Los resultados obtenidos de la aplicación del Check List inicial vs el Check List final muestran un incremento del 45,51 % de cumplimiento con los requisitos detallados en la norma, en donde el porcentaje del diagnóstico inicial era del 34,08 %, y al final se obtuvo un porcentaje de 79,59 % en promedio de todas las cláusulas de la norma.

A continuación, en el siguiente gráfico se muestra un resumen de los porcentajes obtenidos por cada apartado de la norma siendo el apartado del contexto de la organización que obtuvo un mayor porcentaje con un 86,36 % y el apartado con el menor porcentaje es la cláusula de operación con un 77,42 %, aun así, todos los apartados tuvieron mejoras significativas en el cumplimiento de la norma.

Figura 24

Resumen de los resultados del diagnóstico final



Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2023).

4.10. Plan de Implementación

A continuación, se presenta el plan de implementación que se fundamenta en el ciclo PHVA para el SGC de conformidad con la norma ISO 9001, en el GADPR:

Tabla 21

Plan de implementación

Fases de implementación	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Planificación												
Reuniones con la alta dirección del GAD para socializar el proyecto	X											
Diagnóstico inicial a la institución	X											
Definir los objetivos y metas en función de las necesidades y expectativas de las partes interesadas		X										
Identificar los procesos cruciales y definir los indicadores de desempeño para cada uno de estos.		X	X									
Determinar un plan de acción que permita alcanzar los objetivos y metas			X									
2. Ejecución												
Implementar el plan de acción especificado en la fase de planificación				X								
Definir las atribuciones que deben tener los servidores públicos				X								
Desarrollar la información documentada					X							
Establecer de las partes interesadas, alcance, la política, roles y responsabilidades					X	X						
Capacitar a los servidores públicos en los procedimientos necesarios para cumplir con los objetivos y metas						X						
Supervisar el desempeño de los procesos y reunir los datos necesarios para la fase de verificar						X	X					
3. Verificar												
Evaluar el desempeño del sistema mediante el control de los indicadores de desempeño								X				

Identificar oportunidades de mejora en los procesos									X				
Llevar a cabo auditorías internas para constatar el cumplimiento de los requisitos									X	X			
4. Mejorar													
Aprobar los recursos necesarios para los procesos de mejora continua										X			
Dar cumplimiento al cronograma de auditorías internas										X	X		
Implementar las acciones correctivas que sean requeridas											X		
Actualizar los planes de acción y los procedimientos en función de los resultados obtenidos											X	X	
Evaluar el efecto de las acciones implementadas en el desempeño general												X	
Realizar la certificación												X	X

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2023).

El plan de implementación indica las actividades a realizarse con el fin de conseguir la certificación por parte de las empresas certificadoras, la tabla 21 da a conocer el plan de implementación para el GAD parroquial San Vicente de Pusir.

Por lo que es importante garantizar de que las partes interesadas relevantes estén involucradas en el proceso de planificación y que se asignen las debidas responsabilidades para la implementación y seguimiento del sistema.

4.11. Presupuesto de implementación

Para la implementación del plan descrito anteriormente se estima el siguiente presupuesto como se indica en la tabla 22, a continuación.

Tabla 22*Presupuesto para la implementación*

Presupuesto para la implementación	
Descripción	Costo en dólares americanos
Plan de capacitación	1200
Evaluación de capacitaciones	500
Instrucción de auditores	1000
Materiales y suministros	400
Equipos y otros recursos	600
Instrumentos de inspección	200
Certificación	1500
Total	5400

Nota. Elaborado por: Andrés Muñoz (2023).

El presupuesto total de implementación es de 5400 dólares americanos donde está incluido el costo de la certificación.

CONCLUSIONES

- En el presente trabajo de grado se fundamentó la información teórica mediante una revisión bibliográfica que permitió sustentar el proyecto de la investigación para el GADPR San Vicente de Pusir, ya que es de gran relevancia conocer la terminología, las normas internacionales relacionadas, los cambios y actualizaciones hasta llegar a la norma ISO 9001 en su versión 2015, mediante la búsqueda en bases de datos, libros y artículos en relación con el tema de investigación.
- Para este trabajo se analizó la situación actual de la institución mediante herramientas de gestión estratégica con el fin de establecer el cumplimiento de los requisitos, para esto lo más fundamental es la aplicación de la lista de verificación de acuerdo a la norma porque permite cuantificar los resultados iniciales donde se logró obtener un 34,08 % de cumplimiento dejando un margen de mejora del 65,92%, con esta información se establece un punto de partida de la situación actual de la institución lo que ayudo a desarrollar un plan de mejoras que facilita la identificación del nivel de cumplimiento de los requisitos.
- En este presente trabajo se desarrolló la información documentada según los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 con el fin de estandarizar las actividades que se realizan en el GAD Parroquial San Vicente de Pusir, donde se determinó el sistema de gestión por procesos dando cumplimiento a los requisitos establecidos en las cláusulas, adicionalmente se desarrolló el manual de procedimientos que será de gran beneficio para ejecución de las funciones de los servidores públicos, además de mejorar la eficiencia general de la institución, y finalmente se realizó la aplicación de la lista de verificación que dio como resultado un 79,59 % de cumplimiento de los requisitos acercándose a los estándares establecidos por norma.

RECOMENDACIONES

- Para realizar la fundamentación teórica se debe hacer uso de fuentes confiables como bases de datos, libros, artículos científicos de revistas, entre otros que contengan todos los datos pertinentes de citados, adicionalmente los documentos consultados no deben sobrepasar los cinco años anteriores a la realización de la investigación para que la información consultada este actualizada.
- Recopilar la información de la situación actual de la institución mediante el establecimiento de los requisitos a cumplirse para lo cual se hace uso de la lista de verificación donde se indique los documentos pertinentes que tiene que poseer y cuáles de estos tiene la organización lo que facilita la comprensión por parte de la institución al momento de aplicar las preguntas respectivas de la lista de verificación.
- Implementar el sistema de gestión en el GAD Parroquial San Vicente de Pusir tomando como base la información desarrollada con la finalidad de asegurar la calidad de sus procesos, generar una imagen de calidad en la institución posicionando a la misma como un referente en el marco de las instituciones de gobierno mejorando los servicios en la administración pública.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Española de Protección de Datos. (2021). *Gestión del riesgo y evaluación de impacto en tratamiento de datos personales*. Agencia Española de Protección de Datos.

<https://www.aepd.es/es/documento/gestion-riesgo-y-evaluacion-impacto-en-tratamientos-datos-personales.pdf>

Alanzi, S. (2018). *Pestle Analysis Introduction*. University of Salford.

<https://www.researchgate.net/publication/327871826>

Arango Serna, M. D., Ruiz Moreno, S., Ortiz Vásquez, L. F., y Zapata Corte, J. A. (2017).

Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(4), 707-720.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000400707>

Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador [Const]*.

Montecristi: Registro oficial. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Azungah, T. (2018). Qualitative research: deductive and inductive approaches to data analysis.

Qualitative Research Journal, 18(4), 383-400.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/QRJ-D-18-00035>

Carrera Endara, C. F., Ligña Cumbal, C. H., Moreno Cueva, G. R., y Morales Carrera, R. (2018).

Sistemas de Gestión de la Calidad (Primera ed.). Guayaquil, Ecuador: Grupo Compás.

<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>

- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. San Salvador, El Salvador: X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado.
<https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- Chai, W. (febrero de 2021). *Value chain*. techtarget:
<https://www.techtarget.com/searchcio/definition/value-chain>
- Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional. (14 de abril de 2019). *Los GAD son instancias cruciales para la garantía de derechos*. igualdad:
<https://www.igualdad.gob.ec/los-gad-son-instancias-cruciales-para-la-garantia-de-derechos/>
- COOTAD. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización [COOTAD]*. Quito, Ecuador: Registro Oficial.
<https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Cwiklicki, M., Pawefek, B., y Pilch, K. (2021). Organisational Resource Capacity and ISO 9001 QMS Implementation in the Local Government. Evidence from Poland. *Public Organization Review*, 21, 205–219. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11115-020-00485-2>
- Dijkman, R., Lammers, S., y Jong, A. d. (2016). Properties that influence business process management maturity and its effect on organizational performance. *Information Systems Frontiers*, 18, 717–734. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10796-015-9554-5>

- Dragomir, C. (2019). Quality of public services and promotion of quality management in public institutions in EU member states. *Review of General Management*, 30(2), 43-54.
<http://www.managementgeneral.ro/pdf/2-2019-3.pdf>
- Equipo Consultor. (2019). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2019 - 2023 [PDOT]*. San Vicente de Pusir. <https://gadsanvicentedeputsir.gob.ec/carchi/wp-content/uploads/2021/11/1.-PDOT-SAN-VICENTE-DE-PUSIR-2019-2023.pdf>
- FOSALUD. (2019). *Plan de Gestión de Riesgos*. Fondo Solidario para la Salud.
- Fred R., D. (2008). *Conceptos de administración estratégica*. PEARSON EDUCACIÓN.
- GAD Parroquial San Vicente de Pusir. (2021). *Informe de rendición de cuentas del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir*. GAD Parroquial San Vicente de Pusir. <https://gadsanvicentedeputsir.gob.ec/carchi/wp-content/uploads/2022/05/INFORME-RENDICION-DE-CUENTAS-2021.pdf>
- GADPR San Vicente de Pusir. (2019). *Reglamento Orgánico Funcional de gestión del Gobierno Parroquial Rural de San Vicente de Pusir*. GADPR San Vicente de Pusir.
<http://gadsanvicentedeputsir.gob.ec/carchi/wp-content/uploads/2020/03/REGLAMENTO-INTERNO-GAD-SAN-VICENTE-DE-PUSIR-2019-2023.pdf>
- GADPR San Vicente de Pusir. (2022). *GAD Parroquial San Vicente de Pusir*.
<https://gadsanvicentedeputsir.gob.ec/carchi/>
- Google Maps. (2022). *Google Maps*. Retrieved 22 de noviembre de 2022, from [Dirección del GADPR].
- Guadalupe Bermeo, A. G., Iglesias Morell, A., y González Meriño, R. F. (01 de septiembre de 2020). Diagnóstico de la calidad de los servicios públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Municipales de Chimborazo, Ecuador. *Revista Dilemas*

Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 1(56), 1-30.

<https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i1.2446>

IICA. (2018). *Gestión empresarial estratégica: el análisis interno y externo*. Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura.

International Board Of ELSA. (2021). *Strategic Planning Handbook*. The European Law Students Association.

Iqbal Khan, M., Iqbal Khan, K., Mahmood, S., y Sheeraz, M. (2020). Quality management system and organizational performance: An evidence from manufacturing sectors.

International Journal of Management, 11(8), 1441-1455.

https://iaeme.com/MasterAdmin/Journal_uploads/IJM/VOLUME_11_ISSUE_8/IJM_11_08_132.pdf

Isniah, S., Hard, H., y Debora, F. (2020). Plan do check action (PDCA) method: literature review. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 4(1), 72-81. <http://ejournal.lppmunsera.org/index.php/JSMI>

ISO. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos (ISO 9001)*. Organización Internacional de Normalización.

http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf

Johansson, A., y Nafisi, M. (2020). Process mapping in industry – the self-centred phenomenon and how it effects continuous improvements. *Procedia CIRP*, 93, 718-723.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212827120306491>

Kononowech, J., Landis-Lewis, Z., Carpenter, J., Ersek, M., Hogikyan, R., Levy, C., . . . Sales, A. E. (2020). Visual process maps to support implementation efforts: a case example.

- Implement Sci Commun*, 1(105). <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s43058-020-00094-6>
- Kregel, I., Distel, B., y Coners, A. (2022). Business Process Management Culture in Public Administration and Its Determinants. *Business & Information Systems Engineering*, 64(2), 201–221. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s12599-021-00713-z>
- Metz, D., Ilies, L., y Liviu, R. (2020). The Impact of Organizational Culture on Customer Service Effectiveness from a Sustainability Perspective. *Sustainability*, 12(15), 40-62. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su12156240>
- Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O., Gervase, C., y Chekula, C. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *WSEAS TRANSACTIONS on BUSINESS and ECONOMICS*, 20, 579-581. <https://wseas.com/journals/bae/2020/b165107-956.pdf>
- Palacios Acero, L. C. (2016). *Dirección estratégica*. Bogotá: Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/126524>
- Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. AENOR Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/53618>
- Pawar, N. (2020). 6. Type of Research and Type Research Design. *Social Research Methodology (An Overview)*, 46-57. <https://www.researchgate.net/publication/352055750>
- Pradeep, K., Raju, N., y Kumar, M. (2016). Quality of quality definitions—an analysis. *International Journal of Scientific Engineering and Technology*, 5(3), 142-148. https://www.researchgate.net/publication/355168169_Quality_of_Quality_Definitions_-_An_Analysis

- Puranam, P., y Maciejovsky, B. (2017). Organizational Structure and Organizational Learning. *SSRN*(33). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2963250>
- Purwanggono, B., Bakhtiar, A., y Rahman H, R. (2018). Analysis of ISO 9001:2015 certification readiness of JP-Graha product of Jasaraharja Putera using gap analysis. *SHS Web of Conferences*, 49(01005), 8. <https://doi.org/https://doi.org/10.1051/shsconf/20184901005>
- Quintanal Díaz, J., Trillo Miravalles, P., y Goig Martínez, R. (2021). *La matriz DAFO. Un recurso en el contexto socioeducativo*. Publicaciones UNED. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/173776>
- Ramos Galarza, C. A. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Sánchez Huertas, D. (2020). *Análisis FODA o DAFO*. Bubok Publishing S.L. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/189293>
- Sanchez, M., Limon, J., Tlapa, D., y Baez, Y. (2020). ISO 9001 Standard: exploratory analysis in the manufacturing sector in Mexico. *DYNA*, 87(213), 202-211. <https://www.redalyc.org/journal/496/49664596027/html/>
- SENPLADES. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021*. Quito –Ecuador: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. <https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/EcuandorPlanNacionalTodaUnaVida20172021.pdf>
- Stravinskiene, I., y Serafinas, D. (2020). The Link between Business Process Management and Quality Management. *Risk Financial Management*, 13(10), 1-11. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/jrfm13100225>

- Tenny, S., Brannan, G., y Brannan, J. (2022). Qualitative Study. *StatPearls Publishing LLC*, 1-9.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK470395/>
- Thomas, R. K. (2021). Strategic Planning. *Health Services Planning*, 215-245.
https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-1-0716-1076-3_9
- Torres, J. A. (2022). *El poder de los valores: cómo construir una cultura organizacional*. Editorial Anáhuac Xalapa. <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/218362>
- Viloria, B. (2015). *Fundamentos de la estructura de alto nivel - El nuevo enfoque de los sistemas de gestión ISO*. <https://www.isoexpertos.com/wp-content/uploads/2016/10/Ebook-Fundamentos-de-la-EAN-RevA-Nov15.pdf>
- Walaszczyk, A., y Polak, A. (2019). The role of leadership in organizations managed in conformity with ISO 9001 Quality Management System standard. *Advances in human factors, business management and leader*, 402-411.
https://www.researchgate.net/publication/333561114_The_Role_of_Leadership_in_Organizations_Managed_in_Conformity_with_ISO_9001_Quality_Management_System_Standard
- Zapata Gómez, A. (2015). *Ciclo de la calidad PHVA*. Editorial Universidad Nacional de Colombia.
- Zúñiga Coronel, F. A. (2019). El uso del diagrama de flujo para la creación de applets. Simulación del cambio uniforme. *Investigación e innovación en matemática educativa*, 4(1), 41-60. <https://revistaiime.org/index.php/IIME/article/view/50>

ANEXOS

Anexo 1. Check list diagnóstico

LISTA DE VERIFICACIÓN (CHECK LIST)					
Institución:	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SAN VICENTE DE PUSIR				
Fecha de evaluación:	22/11/2022 - 23/11/2022	 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>			
Nombre del auditado:	Ing. Elizabeth Castillo			Nombre del auditor:	Andrés Muñoz
Cargo del auditado:	Secretaria - Tesorera			Cargo del auditor:	Estudiante - UTN
REQUISITOS DE LA NORMA					
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1. Comprensión de la organización y su contexto					
La organización debe:		Nivel de cumplimiento	Entregables recomendados	Observaciones	
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.		Parcial	Dirección estratégica (misión, visión, valores y objetivos estratégicos). FODA, PESTEL, Cadena de valor.	En el reglamento interno se tiene la misión, visión y valores. En el PDOT se tiene los objetivos estratégicos.	
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		Parcial			
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas					
La organización debe:					
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.		No Cumple	Matriz de partes interesadas con sus necesidades y expectativas	El GADPR no tiene listado sus partes interesadas	
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.		No Cumple			
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.		No Cumple			
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad					
La organización debe:					

Determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.	No Cumple	Documento donde se vea reflejado el alcance del sistema	El GADPR no tiene documento del alcance del sistema
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.	No Cumple		
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.	No Cumple		
Considerar los productos y servicios de la organización.	No Cumple		
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.	No Cumple		
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos			
4.4.1 La organización debe:			
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	No Cumple	Mapa de procesos. Inventario de Procesos y Procedimientos. Caracterización de procesos. Ficha de indicadores. Manual de procedimientos.	El GADPR registra de forma escrita los procesos en su reglamento interno y sus responsables de estos procesos.
Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.	Cumple		
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.	No Cumple		
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	No Cumple		
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos	No Cumple		
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.	Parcial		
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.	Cumple		
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.	No Cumple		

Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.	Parcial		
Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.	No Cumple		
4.4.2. En la medida en que sea necesario, la organización debe:			
Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos	Cumple	Documentos y registros	El GADPR tiene información documentada reflejada en la página web, LOTAIP y el GAD mediante control financiero y documental.
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	Cumple		
5. LIDERAZGO		Entregables recomendados	Observaciones
5.1. Liderazgo y compromiso			
5.1.1. Generalidades			
La alta dirección debe:			
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:	No Cumple	Ficha de caracterización del proceso de la alta dirección (Direccionamiento Estratégico). Matriz de riesgos de los procesos de la alta dirección.	Informe de rendición de cuentas. Archivos fotográficos.
Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
Asegurarse que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.	No Cumple		
Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.	No Cumple		
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	Parcial		
Asegurarse de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.	No Cumple		
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.	No Cumple		

Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
Promover la mejora.	Parcial		
Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	Cumple		
5.1.2. Enfoque al cliente			
La alta dirección debe:			
Mostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.	Parcial	Indicadores de gestión.	Actas de entrega de insumos, bienes, servicios.
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	Cumple		
Asegurarse 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.	No Cumple		
Asegurarse que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.	Cumple		
5.2. Política			
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad			
La alta dirección debe:			
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad.	No Cumple	Política de calidad con sus objetivos.	El GAD en su reglamento interno contiene las políticas de la institución que van enfocadas al desempeño y ejecución de objetivos más no cuenta con una política de la calidad.
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.	No Cumple		
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.	No Cumple		
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.	No Cumple		
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	No Cumple		
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad			

La política de la calidad debe:			
Estar disponible y mantenerse como información documentada.	No Cumple	Documentos y registros (juntas, correos, entre otros). Lista de asistencia, minuta.	Información documentada.
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.	No Cumple		
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	No Cumple		
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
La alta dirección debe:			
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.	Cumple	Organigrama Descripción de puestos.	Funciones del presidente y vocales se encuentra en el COOTAD y las funciones de la secretaria tesorera además de las antes mencionadas se indican en el reglamento interno del GAD.
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.	Parcial		
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.	Cumple		
Asignar la responsabilidad y autoridad para Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1).	Parcial		
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.	Cumple		
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.	Cumple		
6. PLANIFICACIÓN			
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
6.1.1. Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe:			
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.	Parcial	Entregables recomendados Matriz de riesgos por proceso. Mapa de procesos.	Observaciones El GAD no cuenta con una matriz de riesgos. En el PDOT se establecen los

Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos.	Parcial		programas, proyectos y las metas, las cuales deben estar alineadas con el Plan de Desarrollo. En el POA se determinan los programas a realizarse durante el año.
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables.	Parcial		
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados.	Parcial		
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.	Parcial		
6.1.2. La organización debe planificar:			
Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.	Parcial		
La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4,4).	Parcial		
La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.	Parcial		
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			
6.2.1 La organización debe:			
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el Sistema de gestión de la calidad.	No Cumple	Objetivos de la calidad establecidos en la política de Calidad.	El GAD en su reglamento interno contiene las políticas de la institución que van enfocadas al desempeño y ejecución de objetivos más no cuenta con una política de la calidad.
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.	No Cumple		
Los objetivos de la calidad deben:			
Ser coherentes con la política de calidad.	No Cumple		
Ser medibles.	No Cumple		
Tener en cuenta los requisitos aplicables.	No Cumple		
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.	No Cumple		
Ser objeto de seguimiento.	No Cumple		
Comunicarse	No Cumple		
Actualizarse, según corresponda.	No Cumple		
6.2.2. Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:			

Determinar qué se va a hacer.	No Cumple	Plan estratégica para lograr los objetivos de calidad.	Plan de ordenamiento y desarrollo territorial. Plan operativo anual.
Determinar qué recursos se requerirán.	No Cumple		
Determinar quién será responsable.	No Cumple		
Determinar cuándo se finalizará.	No Cumple		
Determinar cómo se evaluarán los resultados.	No Cumple		
6.3 Planificación de los cambios			
La organización debe:			
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4,4).	Parcial	Matriz de planificación de los cambios.	Actas y resoluciones de la Junta.
Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.	Parcial		
Considerar la integridad del sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.	Parcial		
7. APOYO			
7.1. Recursos			
7.1.1. Generalidades			
La organización debe:			
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	Parcial	Recursos, proveedores (fichas de caracterización)	La organización tiene conciencia de sus recursos y proveedores en el POA, sin embargo, no están caracterizados por proceso.
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.	Parcial		
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.	Parcial		
7.1.2. Personas			
La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.	Parcial	Organigrama, inventario del personal y sus cargos.	Cuenta con inventario del personal y sus cargos.
7.1.3. Infraestructura			

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	Parcial	Layout, inventario de equipos informáticos, vehículo.	La organización conoce las características de sus equipos y vehículo, sin documentación.	
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos				
La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	Cumple	Ambiente de trabajo (oficinas).	Cuenta con instalaciones para las oficinas del GADPR.	
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1. Generalidades				
La organización debe:				
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos	No Aplica	No aplica porque la organización no tiene equipos de medición.	La organización no tiene equipos de medición.	
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas.	No Aplica			
Asegurarse de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.	No Aplica			
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	No Aplica			
7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones				
El equipo de medición debe:				
Calibrarse o verificarse, 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.	No Aplica			
Identificarse para determinar su estado.	No Aplica			
Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.	No Aplica			

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.	No Aplica		
7.1.6. Conocimientos de la organización			
La organización debe:			
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	Cumple	Material de capacitaciones.	El GAD se rige en base al PDOT que estableció la administración; además de la constitución, el COOTAD y otros reglamentos; material que se encuentra en la página web.
Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.	Parcial		
Considerar sus conocimientos actuales y determinar como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	Cumple		
7.2. Competencia			
La organización debe:			
Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Cumple	Perfil de puestos de trabajo.	En el COOTAD y en el reglamento interno se establecen las funciones de los servidores públicos.
Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.	Cumple		
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran.	Parcial		
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	Parcial		
7.3. Toma de conciencia			
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:			
Política de calidad.	Parcial	Política de la calidad, objetivos de la calidad. Lista de asistencia.	En la página web se describe la misión y visión del GAD que son necesarias para construir la política de calidad.
Objetivos de la calidad pertinentes.	No Cumple		
Contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.	No Cumple		

Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	No Cumple		
7.4. Comunicación			
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:			
Qué comunicar.	Parcial	Matriz de comunicación.	Informe de rendición de cuentas, página web, correo, Facebook.
Cuándo comunicar.	Parcial		
A quién comunicar.	Parcial		
Cómo comunicar.	Parcial		
Quién comunica.	Parcial		
7.5. Información documentada			
7.5.1. Generalidades			
El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:			
La información documentada requerida por esta Norma Internacional.	Parcial	Manual de procesos y procedimientos. Leyes, reglamentos. Lista maestra de documentos. Fichas de indicadores de gestión.	El GAD en el PDOT determina las leyes aplicables a la organización, la LOTAIP en el literal a) establece el sustento legal. En el informe de rendición de cuentas se dictamina algunos indicadores.
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
7.5.2. Creación y actualización			
Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:			
Asegurarse de la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia).	Cumple		
Asegurarse de el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).	Parcial		
Asegurarse de la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	No Cumple		
7.5.3. Control de la información documentada			
7.5.3.1. La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:			
Esté disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite.	No Cumple		

Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad).	No Cumple		
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:			
Distribución, acceso, recuperación y uso.	Parcial		
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad	No Cumple		
Control de cambios (por ejemplo, control de versión).	Parcial		
Conservación y disposición.	No Cumple		
Identificar y controlar la información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad.	No Cumple		
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad.	Cumple		
8. OPERACIÓN			
8.1. Planificación y control operacional		Entregables recomendados	Observaciones
La organización debe:			
Planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6.	Parcial		
Determinar los requisitos para los productos y servicios.	Cumple		
Establecer criterios para sus procesos.	Cumple		
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios.	Cumple		
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.	Cumple		
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios.	No Cumple		
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.	No Cumple		
		Listas de chequeo. Fichas de caracterización de los procesos.	Listas de verificación. Cumplimiento de contratos.

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.	No Cumple		
La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.	Parcial		
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.	Parcial		
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4).	No Cumple		
8.2. Requisitos para los productos y servicios			
8.2.1. Comunicación con el cliente			
La comunicación con los clientes debe incluir:			
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios.	Parcial		
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios.	Cumple		
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.	Parcial		
Manipular o controlar la propiedad del cliente.	Parcial		
Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	No Cumple		
8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios			
La organización debe:			
Asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable.	Cumple		
Asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo aquellos considerados necesarios por la organización.	Cumple		
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	Parcial		
		Control de los procesos y servicios. Fichas de caracterización de los procesos (requisitos del cliente). Matriz de riesgos y oportunidades de los procesos. Indicadores de satisfacción del cliente.	Informes de los técnicos que hacen seguimiento de los proyectos. Resoluciones de junta.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios	
8.2.3.1. La organización debe:	
Asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.	Cumple
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente.	Cumple
Incluir los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.	Parcial
Incluir los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.	No Cumple
Incluir los requisitos especificados por la organización.	Cumple
Incluir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios	Cumple
Incluir las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	Parcial
Asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	Parcial
Confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.	No Cumple
8.2.3.2. La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:	
Sobre los resultados de la revisión.	Parcial
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	Parcial
8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios	
La organización debe:	
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.	Parcial
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	
8.3.1. Generalidades	

La organización debe:			
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	No Aplica	No aplica el diseño de productos.	No aplica el diseño de productos.
8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo			
Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe:			
Considerar la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.	No Aplica	No aplica el diseño de productos.	No aplica el diseño de productos.
Considerar las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.	No Aplica		
Considerar las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.	No Aplica		
Considerar las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo	No Aplica		
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.	No Aplica		
Considerar la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.	No Aplica		
Considerar la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.	No Aplica		
Considerar los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios.	No Aplica		
Considerar el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.	No Aplica		
Considerar la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	No Aplica		
8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo			
La organización debe:			
Determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar.	No Aplica	No aplica el diseño de productos.	No aplica el diseño de productos.

Considerar los requisitos funcionales y de desempeño.	No Aplica		
Considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares.	No Aplica		
Considerar los requisitos legales y reglamentarios.	No Aplica		
Considerar normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar.	No Aplica		
Considerar las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.	No Aplica		
Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.	No Aplica		
Resolver las entradas de diseño y desarrollo contradictorias.	No Aplica		
Conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	No Aplica		
8.3.4. Controles del diseño y desarrollo			
La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:			
Se definen los resultados a lograr.	No Aplica	No aplica el diseño de productos.	No aplica el diseño de productos.
Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	No Aplica		
Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	No Aplica		
Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.	No Aplica		
Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.	No Aplica		
Se conserva la información documentada de estas actividades.	No Aplica		
8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo			
La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:			
Cumplen los requisitos de las entradas.	No Aplica		

Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.	No Aplica	No aplica el diseño de productos.	No aplica el diseño de productos.
Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.	No Aplica		
Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	No Aplica		
Conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	No Aplica		
8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo			
La organización debe:			
Identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.	No Aplica	No aplica el diseño de productos.	No aplica el diseño de productos.
Conservar la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo.	No Aplica		
Conservar información documentada sobre los resultados de las revisiones.	No Aplica		
Conservar información documentada sobre la autorización de los cambios.	No Aplica		
Conservar información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	No Aplica		
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
8.4.1. Generalidades			
La organización debe:			
Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	Cumple	Requisitos de compra. Órdenes de compra. Facturas, registro de procesos.	Requisitos de compra. Órdenes de compra. Términos y condiciones de los contratos y convenios.
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.	Cumple		

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.	Parcial
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.	Parcial
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.	Parcial
Conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.	Parcial
8.4.2. Tipo y alcance del control	
La organización debe:	
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.	No Cumple
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	No Cumple
Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.	No Cumple
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.	No Cumple
Tener en consideración la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.	No Cumple
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.	No Cumple

8.4.3 Información para los proveedores externos			
La organización debe:			
Asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.	Parcial		
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar.	Parcial		
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios.	Parcial		
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de métodos, procesos y equipos.	Parcial		
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de la liberación de productos y servicios.	Parcial		
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	No Cumple		
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización.	No Cumple		
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.	No Cumple		
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	No Cumple		
8.5. Producción y provisión del servicio			
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio			
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	No Cumple	Orden de compra, factura. Registro de entrega al cliente.	Informes del administrador de contrato. Establecimiento de términos y condiciones.
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	No Cumple		

La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	No Cumple
La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.	No Cumple
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.	Parcial
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.	Parcial
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida.	Parcial
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.	Parcial
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	Parcial
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	Parcial
8.5.2. Identificación y trazabilidad	
La organización debe:	
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.	No Cumple
Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	No Cumple
Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.	No Cumple
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	
La organización debe:	

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.	Parcial	Contratos con los proveedores y clientes (establecimiento de términos y condiciones). Registro de verificación de los bienes.	Contratos y convenios con otras instituciones.
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.	Parcial		
Informar de esto al cliente o proveedor externo cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	Parcial		
8.5.4. Preservación			
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.	Parcial	Registro de entrega al cliente.	Registros de entrega.
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega			
Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	Parcial	Encuesta de satisfacción. Facturas.	Informe de rendición de cuentas. Facturas.
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios.	Parcial		
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.	No Cumple		
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	No Cumple		
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente.	No Cumple		
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente.	Parcial		
8.5.6. Control de los cambios			

La organización debe:			
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.	Parcial	Control de cambios.	Actas y resoluciones de la Junta.
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.	Parcial		
8.6. Liberación de los productos y servicios			
La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	Parcial	Formato de liberación de productos o servicios.	Actas de entrega. Egresos e ingresos de bodega. Delegaciones de administradores de contrato.
La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.	Parcial		
La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	Parcial		
La información documentada debe incluir evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	Parcial		
La información documentada debe incluir trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	No Cumple		
8.7. Control de las salidas no conformes			
8.7.1. La organización debe:			
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.	No Cumple	Registro de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas.	Términos de referencia y especificaciones técnicas.
Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	No Cumple		
Tratar las salidas no conformes mediante corrección.	Parcial		
Tratar las salidas no conformes mediante separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.	Parcial		

Tratar las salidas no conformes mediante información al cliente.	Parcial		
Tratar las salidas no conformes mediante obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.	No Cumple		
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	No Cumple		
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:			
Describa la no conformidad.	No Cumple		
Describa las acciones tomadas.	No Cumple		
Describa todas las concesiones obtenidas.	No Cumple		
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	No Cumple		
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		Entregables recomendados	Observaciones
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.1. Generalidades			
La organización debe:			
Determinar qué necesita seguimiento y medición.	Parcial	Fichas de indicadores. Registro de no conformidades.	Informe de cumplimiento de la secretaria de comunicación. Informe de cumplimiento del ministerio de finanzas. Informe del sistema SIMWEB del banco del desarrollo (organismos externos de control). Informe de rendición de cuentas.
Determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.	Parcial		
Determinar cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.	Parcial		
Determinar cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	Parcial		
Evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	No Cumple		
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	No Cumple		
9.1.2 Satisfacción del cliente			
La organización debe:			
Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	Parcial		

Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	Parcial		
9.1.3. Análisis y evaluación			
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	Parcial		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la conformidad de los productos y servicios.	Parcial		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar el grado de satisfacción del cliente.	Parcial		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	No Cumple		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.	Parcial		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	No Cumple		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar el desempeño de los proveedores externos.	No Cumple		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.	No Cumple		
9.2 Auditoría interna			
9.2.1. La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:	No Cumple		
Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad.	No Cumple		
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.	No Cumple		
Se implementa y mantiene eficazmente.	No Cumple		
9.2.2. La organización debe:			
		Plan de auditoría interna. Programa de auditoría interna. Informe de auditoría interna.	No realiza auditorías de primer orden, se basa en la norma financiera y del sector público. En el año 2011 el GADPR tuvo una auditoría de segundo orden por parte de la contraloría.

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.	No Cumple		
Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría	No Cumple		
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.	No Cumple		
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.	No Cumple		
Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.	No Cumple		
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	No Cumple		
9.3. Revisión por la dirección			
9.3.1 Generalidades			
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.	No Cumple		
9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección			
La revisión por la dirección debe:			
Planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.	No Cumple	Informes de revisión por la dirección.	Resoluciones. Requerimientos autorizados.
Planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	No Cumple		
Planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	No Cumple		

Incluidas las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.	No Cumple		
Incluidas las tendencias relativas al grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.	No Cumple		
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.	Parcial		
Incluidas las tendencias relativas a las no conformidades y acciones correctivas.	Cumple		
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición.	No Cumple		
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías.	No Cumple		
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos.	No Cumple		
Planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la adecuación de los recursos	Cumple		
Planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1).	No Cumple		
Planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre las oportunidades de mejora.	Cumple		
9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección			
Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:			
Las oportunidades de mejora.	Cumple		
Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.	No Cumple		
Las necesidades de recursos.	Cumple		
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	Cumple		
10. MEJORA			
10.1. Generalidades			
La organización debe:		Entregables recomendados	Observaciones

Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.	Parcial		
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.	Parcial		
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.	Cumple		
Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
10.2. No conformidad y acción correctiva			
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:			
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla.	Cumple		
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable hacer frente a las consecuencias.	Cumple		
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.	No Cumple	Plan de acciones correctivas.	Resoluciones de las actas.
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.	No Cumple		
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.	No Cumple		
Implementar cualquier acción necesaria.	Cumple		
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	No Cumple		
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.	No Cumple		
Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.	No Cumple		
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	Parcial		

10.2.2. La organización debe conservar información documentada como evidencia de:			
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.	No Cumple		
Los resultados de cualquier acción correctiva.	No Cumple		
10.3 Mejora continua			
La organización debe:			
Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	No Cumple		
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.	No Cumple	Plan de mejoras.	Mejora en base a la consulta ciudadana en el informe de rendición de cuentas.

Anexo 2. Inventario de procesos y procedimientos

Macroproceso	Proceso	Codificación	Procedimiento	Codificación
Gobernantes	Direccionamiento estratégico	G.DE	Realización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial	G.DE.P01
			Rendición de cuentas	G.DE.P02
			Evaluación del rendimiento	G.DE.P03
Agregadores de valor	Gestión de planificación, presupuesto y productividad	AV.GP	Aprobación y ejecución presupuestaria	AV.GP.P01
			Ejecución de proyectos de productividad	AV.GP.P02
	Gestión de obras públicas, fiscalización y vialidad	AV.GO	Ejecución de proyectos de obras públicas y vialidad	AV.GO.P01
	Gestión sociocultural, deportiva, educación y turismo	AV.GC	Ejecución de proyectos socioculturales y afines	AV.GC.P01
	Gestión de salud, equidad de género y ecología ambiental	AV.GS	Ejecución de proyectos de equidad de género, salud y ambiente	AV.GS.P01
Apoyo	Gestión administrativa	A.GA	Contratación de servidores públicos	A.GA.P01
			Capacitación de servidores públicos	A.GA.P02
			Atención a la comunidad	A.GA.P03
			Auditoría interna	A.GA.P04
	Gestión financiera	A.GF	Compras públicas	A.GF.P01
			Registro de bienes físicos	A.GF.P02

Anexo 3. Fichas de caracterización de los procesos

 <p>SAN VICENTE DE PUSI Capital del Aguzado</p>	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR				Código: G.DE
					Versión: 01
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				Vigencia:
Nombre del macroproceso: Gobernantes.					
Objetivo del proceso: Dirigir el desarrollo de la parroquia llevando a cabo los planes establecidos por GADPR dentro de sus competencias.					
Alcance del proceso: Comprende a todos los participantes y actividades establecidas en el proceso.					
Responsable del proceso: Presidente del GADPR.			Participantes del proceso: Junta parroquial, secretaria - tesorera.		
Indicadores			Recursos		
Porcentaje de desarrollo de la planificación Porcentaje de cumplimiento de objetivos Porcentaje de convenios firmados			Instalaciones del GADPR. Equipos informáticos, impresora y artículos de oficina. Presupuesto aprobado.		
Proveedores	Entradas del proceso	Actividades (PHVA)		Salidas del proceso	Clientes
Presidente del GADPR.	Convocatorias.	P	Realizar las reuniones requeridas de la junta parroquial y de darse el caso desempatar votaciones.	Actas de reuniones.	Junta Parroquial.
Junta parroquial.	Códigos y reglamentos.		Coordinar la realización del PDOT, plan operativo y su presupuesto de acuerdo con los demás planes de gobierno.	PDOT, plan operativo anual.	Gobierno cantonal y provincial.
Junta parroquial.			Constituir las comisiones permanentes y otras comisiones. Proponer proyectos en beneficio de la parroquia.	Actas, informes y resoluciones.	Comisiones permanentes y otras comisiones.
Secretaria - tesorera	Requerimientos de la parroquia.	H	Plantear reformas presupuestarias pertinentes.	Contratos, convenios, partidas presupuestarias, actas de reuniones.	Habitantes de la parroquia rural.
Presidente del GADPR.			Firmas de contratos para la realización de proyectos propuestos.		
Presidente del GADPR.	Informes, resoluciones y acuerdos.	V	Cumplimiento de términos y condiciones de los contratos.	Informe de rendición de cuentas.	Instituciones públicas y privadas. Habitantes de la parroquia.
Presidente del GADPR.	Solicitudes de participación ciudadana.		Entrega de la documentación de rendición de cuentas.		
Presidente del GADPR.	Solicitudes de participación ciudadana.	A	Inspeccionar las actividades de las comisiones y junta parroquial.	Informes.	Participación ciudadana.
Documentos/ Registros			Riesgos		
Política de calidad Formato de solicitud de planificación de cambios Plan de desarrollo y ordenamiento territorial Actas de reunión Informe de rendición de cuentas			Baja participación ciudadana. Inasistencia a reuniones convocadas. Falta de comunicación con las comisiones permanentes. Desactualización del reglamento interno. Cambios de gobierno. Falta de coordinación con los demás gobiernos autónomos. Falta de planificación a mediano y largo plazo.		
Realizado por: Andrés Muñoz		Revisado por:		Aprobado por:	
Cargo: Estudiante		Cargo:		Cargo:	
Fecha de realización: 08/12/2022		Fecha de revisión:		Fecha de realización:	
Firma:		Firma:		Firma:	

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguaraz	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR			Código: AV.GP	
	PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y PRODUCTIVIDAD			Versión: 01	
				Vigencia:	
				Página: 1 de 1	
Nombre del macroproceso: Agregadores de valor.					
Objetivo del proceso: Establecer un presupuesto apropiado en concordancia con la planificación de la parroquia.					
Alcance del proceso: Comprende a todos los participantes y actividades establecidas en el proceso.					
Responsable del proceso: Comisión de planificación, presupuesto y productividad.		Participantes del proceso: Presidente, comisión del proceso y secretaria – tesorera del GADPR.			
Indicadores		Recursos			
Porcentaje de ejecución presupuestaria Porcentaje de proyectos ejecutados		Instalaciones del GADPR. Equipos informáticos, impresora y artículos de oficina. Presupuesto aprobado.			
Proveedores	Entradas del proceso	Actividades (PHVA)		Salidas del proceso	
Presidente del GADPR.	Convocatorias a reuniones.	P	Participar en las reuniones de la junta parroquial mediante opinión y derecho al voto.	Actas de reuniones.	
Secretaria- tesorera.	Anteproyectos.		Establecer con la parte financiera el presupuesto del GADPR.	Resoluciones.	
Comisión del proceso.	Requerimientos de la parroquia.	H	Proponer la realización de proyectos productivos para el desarrollo económico de la comunidad.	Informes, actas y planes.	
Comisión del proceso.	Requerimientos de la parroquia.		Ejecutar proyectos productivos para mejorar la economía.	Contratos, convenios e informes.	Habitantes de la parroquia rural.
Secretaria- tesorera.	Solicitudes	Entregar el informe del presupuesto a la junta parroquial.			Junta parroquial.
Comisión del proceso.	Informes y resoluciones.	V	Controlar los proyectos productivos que se encuentren en ejecución.	Informe de rendición de cuentas y reformas.	Habitantes de la parroquia rural. Participación ciudadana.
Secretaria- tesorera.			Rendición de cuentas por parte de la comisión.		
Comisión del proceso.	Solicitudes de participación ciudadana.	A	Realizar reformas presupuestarias según sea necesario.	Informes	Participación ciudadana.
Comisión del proceso.			Inspeccionar las actividades relacionados a los proyectos planificados.		
Documentos/ Registros		Riesgos			
Plan de desarrollo y ordenamiento territorial Plan operativo anual Actas de reunión Registro de pagos Registros de proyectos		Falta de coordinación con la parte financiera. Escasa planificación de los proyectos. Limitado control de los proyectos ejecutados. Falta de recursos financieros.			
Realizado por: Andrés Muñoz		Revisado por:		Aprobado por:	
Cargo: Estudiante		Cargo:		Cargo:	
Fecha de realización: 08/12/2022		Fecha de revisión:		Fecha de realización:	
Firma:		Firma:		Firma:	

 SAN VICENTE DE PUSIÁ Capital del Aguaraz	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR			Código: AV.GO	
	PROCESO: GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS, FISCALIZACIÓN Y VIALIDAD			Versión: 01	
				Vigencia:	
				Página: 1 de 1	
Nombre del macroproceso: Agregadores de valor.					
Objetivo del proceso: Establecer proyectos afines en función de las competencias de la comisión.					
Alcance del proceso: Comprende a todos los participantes y actividades establecidas en el proceso.					
Responsable del proceso: Comisión de obras públicas, fiscalización y vialidad			Participantes del proceso: Presidente, comisión del proceso y secretaria – tesorera del GADPR.		
Indicador			Recursos		
Porcentaje de programas ejecutados			Instalaciones del GADPR. Equipos informáticos, impresora y artículos de oficina. Presupuesto aprobado.		
Proveedores	Entradas del proceso	Actividades (PHVA)		Salidas del proceso	Clientes
Presidente del GADPR.	Convocatorias a reuniones.	Participar en las reuniones de la junta parroquial mediante opinión y derecho al voto.		Actas de reuniones.	Comisión del proceso.
Comisión del proceso.	Requerimientos de la parroquia.	P	Proponer la realización de proyectos de administración del suelo y servicios esenciales.	Informes y resoluciones.	Junta parroquial.
Secretaria- tesorera.	Informes.		Verificar presupuesto para los proyectos.	Actas y resoluciones.	
Comisión del proceso.	Requerimientos de la parroquia.	H	Ejecutar proyectos de administración del suelo y servicios esenciales.	Contratos, convenios e informes.	Habitantes de la parroquia rural.
			Ejecución de proyectos viales.		
Comisión del proceso.	Informes y resoluciones.	V	Controlar los proyectos viales y de administración del suelo.	Informe de rendición de cuentas y reformas.	Habitantes de la parroquia rural. Participación ciudadana.
			Rendición de cuentas por parte de la comisión.		
Secretaria- tesorera.			Realizar reformas presupuestarias según sea necesario.		
Comisión del proceso.	Solicitudes de participación ciudadana.	A	Inspeccionar las actividades relacionados a los proyectos planificados.	Informes	Participación ciudadana.
			Inspeccionar las actividades del ejecutivo del GADPR.		
Documentos/ Registros			Riesgos		
Actas de reunión Registros técnicos Registros de planificación de proyectos Registros de ejecución de proyectos Registros de culminación de proyectos Registros de proyectos			Falta de planificación en relación con los servicios básicos para la comunidad. Planes de seguridad desactualizados. Falta de mantenimiento vial. Escaso mantenimiento de los espacios públicos.		
Realizado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante Fecha de realización: 08/12/2022 Firma:		Revisado por: Cargo: Fecha de revisión: Firma:		Aprobado por: Cargo: Fecha de realización: Firma:	

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguaraz	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR			Código: AV.GC
	PROCESO: GESTIÓN SOCIO - CULTURAL, DEPORTIVA, EDUCACIÓN Y TURISMO			Versión: 01
				Vigencia:
				Página: 1 de 1
Nombre del macroproceso: Agregadores de valor.				
Objetivo del proceso: Establecer proyectos afines en función de las competencias de la comisión.				
Alcance del proceso: Comprende a todos los participantes y actividades establecidas en el proceso.				
Responsable del proceso: Comisión socio - cultural, deportiva, educación y turismo.		Participantes del proceso: Presidente, comisión del proceso y secretaria – tesorera del GADPR.		
Indicador		Recursos		
Porcentaje de proyectos ejecutados		Instalaciones del GADPR. Equipos informáticos, impresora y artículos de oficina. Presupuesto aprobado.		
Proveedores	Entradas del proceso	Actividades (PHVA)		Salidas del proceso
Presidente del GADPR.	Convocatorias a reuniones.	Participar en las reuniones de la junta parroquial mediante opinión y derecho al voto.		Actas de reuniones.
Comisión del proceso.	Requerimientos de la parroquia.	P	Proponer la realización de proyectos deportivos, culturales y de seguridad.	Informes y resoluciones.
Secretaria- tesorera.	Informes.		Verificar presupuesto para los proyectos.	Actas y resoluciones.
Comisión del proceso.	Requerimientos de la parroquia.	H	Ejecutar proyectos deportivos, culturales y de seguridad.	Contratos, convenios e informes.
			Ejecución de proyectos que incentiven el turismo.	
Comisión del proceso.	Informes y resoluciones.	V	Controlar los proyectos deportivos, culturales y de seguridad.	Informe de rendición de cuentas y reformas.
			Rendición de cuentas por parte de la comisión.	
Secretaria- tesorera.			Realizar reformas presupuestarias según sea necesario.	
Comisión del proceso.	Solicitudes de participación ciudadana.	A	Inspeccionar las actividades relacionados a los proyectos planificados.	Informes
			Inspeccionar las actividades del ejecutivo del GADPR.	
Documentos/ Registros			Riesgos	
Actas de reunión Registros técnicos Registros de planificación de proyectos Registros de ejecución de proyectos Registros de culminación de proyectos Registros de proyectos			Falta de coordinación con los ministerios de salud, educación y deporte. Carencia de proyectos turísticos. Limitado apoyo a las organizaciones de trabajo. Recursos limitados para grupos de música y danza.	
Realizado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante Fecha de realización: 08/12/2022 Firma:		Revisado por: Cargo: Fecha de revisión: Firma:		Aprobado por: Cargo: Fecha de realización: Firma:

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguaraz	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR			Código: AV.GS
	PROCESO: GESTIÓN DE SALUD, EQUIDAD DE GÉNERO Y ECOLOGÍA AMBIENTAL			Versión: 01
				Vigencia:
				Página: 1 de 1
Nombre del macroproceso: Agregadores de valor.				
Objetivo del proceso: Establecer proyectos afines en función de las competencias de la comisión.				
Alcance del proceso: Comprende a todos los participantes y actividades establecidas en el proceso.				
Responsable del proceso: Comisión de salud, equidad de género y ecología ambiental		Participantes del proceso: Presidente, comisión del proceso y secretaria – tesorera del GADPR.		
Indicador		Recursos		
Porcentaje de programas ejecutados		Instalaciones del GADPR. Equipos informáticos, impresora y artículos de oficina. Presupuesto aprobado.		
Proveedores	Entradas del proceso	Actividades (PHVA)		Salidas del proceso
Presidente del GADPR.	Convocatorias a reuniones.	Participar en las reuniones de la junta parroquial mediante opinión y derecho al voto.		Actas de reuniones.
Comisión del proceso.	Requerimientos de la parroquia.	P	Proponer la realización de proyectos de protección del agua, bosques y reforestación.	Informes y resoluciones.
Secretaria- tesorera.	Informes.		Verificar presupuesto para los proyectos.	Actas y resoluciones.
Comisión del proceso.	Requerimientos de la parroquia.	H	Ejecutar proyectos de protección del agua, bosques y reforestación.	Contratos, convenios e informes.
			Administrar convenios orientados a grupos vulnerables.	
Comisión del proceso.	Informes y resoluciones.	V	Controlar los proyectos de protección del agua, bosques y reforestación.	Informe de rendición de cuentas y reformas.
			Rendición de cuentas por parte de la comisión.	
Secretaria- tesorera.			Realizar reformas presupuestarias según sea necesario.	
Comisión del proceso.	Solicitudes de participación ciudadana.	A	Inspeccionar las actividades relacionados a los proyectos planificados.	Informes
			Inspeccionar las actividades del ejecutivo del GADPR.	
Documentos/ Registros			Riesgos	
Actas de reunión Registros técnicos Registros de planificación de proyectos Registros de ejecución de proyectos Registros de culminación de proyectos Registros de proyectos			Carencia de políticas para protección medioambiental Coordinación limitada con las entidades que proporcionan el agua a la parroquia. Insuficiente planificación para dar atención a grupos vulnerables.	
Realizado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante Fecha de realización: 08/12/2022 Firma:		Revisado por: Cargo: Fecha de revisión: Firma:		Aprobado por: Cargo: Fecha de realización: Firma:

 SAN VICENTE DE PUSIÁ Capital del Acazucho	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR			Código: A.GA	
	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			Versión: 01	
Nombre del macroproceso: Apoyo.					
Objetivo del proceso: Administrar los recursos humanos y físicos del GAD parroquial.					
Alcance del proceso: Comprende a todos los participantes y actividades establecidas en el proceso.					
Responsable del proceso: Secretaria – tesorera.			Participantes del proceso: Presidente, junta parroquial y secretaria – tesorera del GADPR.		
Indicadores			Recursos		
Porcentaje de contratos renovados Porcentaje de servidores públicos capacitados Porcentaje de satisfacción de los usuarios Porcentaje de satisfacción de los servidores públicos			Instalaciones del GADPR. Equipos informáticos, impresora y artículos de oficina. Presupuesto aprobado.		
Proveedores	Entradas del proceso	Actividades (PHVA)		Salidas del proceso	Clientes
Secretaria- tesorera.	Reglamento interno.	P	Acatar las disposiciones de la junta parroquial.	Informes.	Junta parroquial.
Comunidad de la parroquia.	Solicitudes, comunicaciones.		Dar a conocer información de los bienes a la junta parroquial.		
Secretaria-tesorera.	Requerimientos de la parroquia.	H	Realizar el plan anual de contratación.	Planes y registros de documentos.	Compras públicas.
	Reglamento interno.		Resguardar la documentación de la institución.		GAD parroquial.
Secretaria-tesorera.	Resoluciones de la junta parroquial.	V	Registrar los bienes de la institución.	Registros y archivos.	Junta parroquial
			Publicar el PAC en la página web.		Presidente del GAD parroquial.
Junta parroquial.	Resoluciones de la junta parroquial.	A	Constatar el presupuesto para la compra de bienes.	Informes y plan actualizado.	Portal de compras públicas.
			Verificar el estado de los bienes.		Junta parroquial.
Documentos/ Registros			Riesgos		
Plan de capacitaciones Hojas de vida Descripción del puesto de trabajo Solicitud de información pública Plan de auditoría interna Programa de auditoría interna Informe de auditoría interna			Página web con información desactualizada. Falta de inventario de los bienes. Información documentada sin respaldo digital. Deficiente calidad del servicio.		
Realizado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante Fecha de realización: 08/12/2022 Firma:		Revisado por: Cargo: Fecha de revisión: Firma:		Aprobado por: Cargo: Fecha de realización: Firma:	

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguanzote</p>	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN VICENTE DE PUSIR			Código: AV.GF	
	PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA			Versión: 01	
Nombre del macroproceso: Apoyo.					
Objetivo del proceso: Administrar los recursos financieros para su máxima ejecución.					
Alcance del proceso: Comprende a todos los participantes y actividades establecidas en el proceso.					
Responsable del proceso: Secretaria – tesorera.			Participantes del proceso: Presidente, junta parroquial y secretaria – tesorera del GADPR.		
Indicadores			Recursos		
Porcentaje de compras públicas ejecutadas Porcentaje de bienes inventariados			Instalaciones del GADPR. Equipos informáticos, impresora y artículos de oficina. Presupuesto aprobado.		
Proveedores	Entradas del proceso	Actividades (PHVA)		Salidas del proceso	Clientes
Secretaria - tesorera.	Propuesta presupuestaria	P	Planificar las finanzas institucionales requeridas por presidencia.	Planes financieros.	Presidente del GADPR.
			Orientar a la junta parroquial y comisiones sobre las finanzas de la institución.	Actas de reuniones.	Junta parroquial y comisiones.
Secretaria - tesorera.	Informes y resoluciones.	H	Garantizar el pago de deudas contraídas por proyectos.	Informes financieros.	Presidente del GADPR
			Ejecutar la mayor cantidad posible del presupuesto.		
Secretaria - tesorera.	Solicitudes de la junta parroquial.	V	Seguimiento del presupuesto en los proyectos aprobados	Proformas presupuestarias.	Presidente del GADPR
			Presentar informe de gasto e inversiones.		
Secretaria - tesorera.	Solicitudes de la junta parroquial.	A	Realizar reformas presupuestarias.	Reformas presupuestarias.	Presidente del GADPR y comisiones permanentes.
			Revisar el presupuesto para los proyectos planteados por las distintas comisiones.		
Documentos/ Registros			Riesgos		
Actas de reunión Registro de pagos Registro de recepción Inventario de bienes Fichas de bienes físicos			Insuficiente porcentaje de ejecución del presupuesto. Disminución del presupuesto otorgado por el estado. Mal manejo de los recursos. Incumplimiento en el pago de deudas.		
Realizado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante Fecha de realización: 08/12/2022 Firma:		Revisado por: Cargo: Fecha de revisión: Firma:		Aprobado por: Cargo: Fecha de realización: Firma:	

Anexo 4. Lista de maestra de documentos

Proceso	Procedimiento	Documento	Codificación
Direccionamiento estratégico	Realización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial	Plan de desarrollo y ordenamiento territorial	G.DE - D03
		Actas de reunión	G.DE - D04
		Formato de solicitud de planificación de cambios	G.DE - D02
		Política de calidad	G.DE - D01
	Rendición de cuentas	Actas de reunión	G.DE - D04
		Informe de rendición de cuentas	G.DE - D05
	Evaluación del rendimiento	Actas de reunión	G.DE - D04
		Informe de rendición de cuentas	G.DE - D05
		Informe de evaluación del rendimiento	G.DE - D06
Gestión de planificación, presupuesto y productividad	Aprobación y ejecución presupuestaria	Actas de reunión	G.DE - D04
		Plan de desarrollo y ordenamiento territorial	G.DE - D03
		Plan operativo anual	AV.GP - D01
		Registro de pagos	AV.GP - R01
	Ejecución de proyectos de productividad	Actas de reunión	G.DE - D04
		Registros técnicos	AV.GP - R02
		Registros de planificación de proyectos	AV.GP - R03
		Registros de ejecución de proyectos	AV.GP - R04
		Registros de culminación de proyectos	AV.GP - R05
		Registros de proyectos	AV.GP - R06
Gestión de obras públicas, fiscalización y vialidad	Ejecución de proyectos de obras públicas y vialidad	Actas de reunión	G.DE - D04
		Registros técnicos	AV.GP - R02
		Registros de planificación de proyectos	AV.GP - R03
		Registros de ejecución de proyectos	AV.GP - R04
		Registros de culminación de proyectos	AV.GP - R05
		Registros de proyectos	AV.GP - R06
Gestión sociocultural, deportiva, educación y turismo	Ejecución de proyectos socioculturales y afines	Actas de reunión	G.DE - D04
		Registros técnicos	AV.GP - R02
		Registros de planificación de proyectos	AV.GP - R03
		Registros de ejecución de proyectos	AV.GP - R04

		Registros de culminación de proyectos	AV.GP - R05
		Registros de proyectos	AV.GP - R06
Gestión de salud, equidad de género y ecología ambiental	Ejecución de proyectos de equidad de género, salud y ambiente	Actas de reunión	G.DE - D04
		Registros técnicos	AV.GP - R02
		Registros de planificación de proyectos	AV.GP - R03
		Registros de ejecución de proyectos	AV.GP - R04
		Registros de culminación de proyectos	AV.GP - R05
		Registros de proyectos	AV.GP - R06
Gestión administrativa	Contratación de servidores públicos	Actas de reunión	G.DE - D04
		Solicitud de personal	A.GA - R01
		Descripción de puestos de trabajo	A.GA - D01
		Hojas de vida	A.GA - D02
		Informe de resultados	A.GA - D03
		Registro de inducción	A.GA - R02
		Registro de pruebas a postulantes	A.GA - R03
	Capacitación de servidores públicos	Actas de reunión	G.DE - D04
		Plan de capacitaciones	A.GA - D04
		Descripción de puestos de trabajo	A.GA - D01
		Hojas de vida	A.GA - D02
		Informe de resultados	A.GA - D03
		Manual de procedimientos	A.GA - MP
	Atención a la comunidad	Solicitud de información pública	A.GA - D05
		Registro de atención ciudadana	A.GA - R04
		Control de cambios	A.GA - R05
	Auditoría interna	Actas de reunión	G.DE - D04
		Plan de auditoría interna	A.GA - D06
		Programa de auditoría interna	A.GA - D07
		Informe de auditoría interna	A.GA - D08
Gestión Financiera	Compras públicas	Actas de reunión	G.DE - D04
		Registro de pagos	AV.GP - R01
		Registro de recepción	A.GF - R01

	Registro de bienes físicos	Inventario de bienes	A.GF - D01
		Fichas de bienes físicos	A.GF - R02
Indicadores			
Documento		Codificación	
Porcentaje de desarrollo de la planificación		G.DE.P01-I01	
Porcentaje de cumplimiento de objetivos		G.DE.P02-I01	
Porcentaje de convenios firmados		G.DE.P03-I01	
Porcentaje de ejecución presupuestaria		AV.GP.P01-I01	
Porcentaje de proyectos ejecutados		AV.GP.P02-I01	
Porcentaje de programas ejecutados		AV.GO.P01-I01	
Porcentaje de proyectos ejecutados		AV.GC.P01-I01	
Porcentaje de programas ejecutados		AV.GS.P01-I01	
Porcentaje de contratos renovados		A.GA.P01-I01	
Porcentaje de servidores públicos capacitados		A.GA.P02-I01	
Porcentaje de satisfacción de los usuarios		A.GA.P03-I01	
Porcentaje de satisfacción de los servidores públicos		A.GA.P04-I01	
Porcentaje de compras públicas ejecutadas		A.GF.P01-I01	
Porcentaje de bienes inventariados		A.GF.P02-I01	

Anexo 5. Matriz de riesgos

Proceso	Riesgo	Probabilidad (Ocurrencia)	Gravedad (Impacto)	Nivel de Riesgo	Acciones por tomar
Direccionamiento estratégico	Baja participación ciudadana.	Moderada	Alta	Moderada	Crear mecanismo que faciliten la participación ciudadana.
	Inasistencia a reuniones convocadas.	Muy Baja	Muy alta	Moderada	Hacer cumplir el reglamento interno.
	Falta de comunicación con las comisiones permanentes.	Moderada	Alta	Alta	Establecer canales de comunicación interna entre las distintas comisiones y presidencia.
	Desactualización del reglamento interno.	Moderada	Muy alta	Alta	Actualizar el reglamento interno cuando se considere necesario en base a la norma legal.
	Inexperiencia de los servidores públicos.	Moderada	Muy alta	Alta	Plan de capacitaciones sobre administración pública.
	Cambios de gobierno.	Alta	Muy alta	Muy alta	Conformar comisiones especiales para los procesos de transición.
	Falta de coordinación con los demás gobiernos autónomos.	Baja	Alta	Alta	Establecer estrategias de comunicación con los demás gobiernos autónomos.
Gestión de planificación, presupuesto y productividad	Falta de planificación a mediano y largo plazo.	Moderada	Moderada	Moderada	Proponer planes estratégicos.
	Falta de coordinación con la parte financiera.	Baja	Alta	Moderada	Establecer en reuniones los presupuestos para su aprobación.
	Escasa planificación de los proyectos.	Baja	Muy alta	Moderada	Determinar equipo técnico para los proyectos de mayor impacto.
	Limitado control de los proyectos ejecutados.	Baja	Moderada	Moderada	Verificar los términos y condiciones de los contratos.
Gestión de obras públicas, fiscalización y vialidad	Falta de recursos financieros.	Moderada	Muy alta	Alta	Gestionar recursos mediante autogestión o reformas presupuestarias.
	Falta de mantenimiento vial.	Muy Baja	Muy alta	Moderada	Proyectos que garanticen un correcto mantenimiento de las vías.
	Falta de planificación en relación con los servicios básicos para la comunidad.	Moderada	Muy Alta	Alta	Coordinar con las entidades encargadas de brindar los servicios básicos a la población.
	Planes de seguridad desactualizados.	Moderada	Moderada	Moderada	Actualizar los planes de seguridad cada seis meses.
Gestión sociocultural, deportiva, educación y turismo	Escaso mantenimiento de los espacios públicos.	Baja	Moderada	Moderada	Contratar personal encargado para el mantenimiento de espacios públicos.
	Falta de coordinación con los ministerios de salud, educación y deporte.	Baja	Alta	Moderada	Desarrollar estrategias de comunicación entre los distintos ministerios.
	Carencia de proyectos turísticos.	Moderada	Alta	Moderada	Proponer proyectos turísticos para que sean analizados en conjunto con los representantes de participación ciudadana.
	Limitado apoyo a las organizaciones de trabajo.	Baja	Alta	Moderada	Desarrollar proyectos productivos.

	Recursos limitados para grupos de música y danza.	Baja	Moderada	Moderada	Realizar convenios para fortalecer los grupos de música y danza.
Gestión de salud, equidad de género y ecología ambiental	Carencia de políticas para protección medioambiental.	Moderada	Alta	Alta	Emitir políticas de conservación del medio ambiente.
	Coordinación limitada con las entidades que proporcionan el agua a la parroquia.	Moderada	Muy alta	Alta	Coordinar con las juntas de riesgo y empresa pública para asegurar el abastecimiento del agua.
	Insuficiente planificación para dar atención a grupos vulnerables.	Muy Baja	Muy alta	Moderada	Actualizar los convenios con el MIES para la atención debida de los grupos vulnerables.
Gestión administrativa	Página web con información desactualizada.	Moderada	Moderada	Moderada	Publicar de manera oportuna la información establecida por la LOTAIP.
	Falta de inventario de los bienes.	Moderada	Moderada	Moderada	Realizar un inventario de los bienes físicos ya que pertenecen al estado.
	Información documentada sin respaldo digital.	Moderada	Alta	Alta	Planificar la realización de respaldos digitales aprovechando la base de datos de la página web para su almacenamiento.
	Deficiente calidad del servicio.	Baja	Muy alta	Moderada	Hacer cumplir el reglamento interno.
Gestión financiera	Insuficiente porcentaje de ejecución del presupuesto.	Alta	Muy alta	Muy alta	Establecer un manual de procedimientos.
	Disminución del presupuesto otorgado por el estado.	Alta	Muy alta	Muy alta	Buscar otras fuentes de financiamiento.
	Mal manejo de los recursos.	Moderada	Muy alta	Alta	Identificar los errores de planificación o de finanzas.
	Incumplimiento en el pago de deudas.	Moderada	Muy alta	alta	Renegociar las deudas adquiridas tanto los pagos como intereses.

Anexo 6. Fichas de indicadores

		Porcentaje de desarrollo de la planificación		Código: G.DE.P01-I01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1	
FICHA DE INDICADORES					
Proceso		Direccionamiento estratégico			
Procedimiento		Realización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial			
Fecha de partida				Estado actual	
Descripción		El indicador mide el avance porcentual de la elaboración del plan de desarrollo y ordenamiento territorial			
Medición					
Fórmula de cálculo					
$\% \text{ de desarrollo de la planificación} = \frac{\text{Número de actividades concretadas}}{\text{Número total de actividades}} * 100$					
Numerador			Denominador		
Número de actividades concretadas			Número total de actividades		
Unidad de medida			Frecuencia		
Porcentaje			Trimestral		
Encargado de la información					
Responsable		Presidente del GADPR			
Datos entregados		Sede parroquial			
Criterios					
Crítico		Aceptable		Satisfactorio	
Menor al 70%		70% al 85%		Mayor al 85%	
Observaciones:					
Aprobación					
Elaborado por: Andrés Muñoz		Revisado por:		Aprobado por:	
Cargo: Estudiante		Cargo:		Cargo:	

 <p>SAN VICENTE DE PUSIÁ Capital del Aguacate</p>	Porcentaje de cumplimiento de objetivos	Código: G.DE.P02-I01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1
FICHA DE INDICADORES		
Proceso	Direccionamiento estratégico	
Procedimiento	Rendición de cuentas	
Fecha de partida		Estado actual
Descripción	El indicador mide el avance de los objetivos establecidos en la rendición de cuentas	
Medición		
Fórmula de cálculo		
	$\% \text{ de cumplimiento de objetivos} = \frac{\text{Número de objetivos cumplidos}}{\text{Número total de objetivos}} * 100$	
Numerador	Denominador	
Número de objetivos cumplidos	Número total de objetivos	
Unidad de medida	Frecuencia	
Porcentaje	Anual	
Encargado de la información		
Responsable	Presidente del GADPR	
Datos entregados	Sede parroquial	
Criterios		
Crítico	Aceptable	Satisfactorio
Menor al 70%	70% al 85%	Mayor al 85%
Observaciones:		
Aprobación		
Elaborado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante	Revisado por: Cargo:	Aprobado por: Cargo:

 <p>SAN VICENTE DE PUSIÁ Capital del Aguacate</p>	<p>Porcentaje de convenios firmados</p>	<p>Código: G.DE.P03-I01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1</p>
<p>FICHA DE INDICADORES</p>		
Proceso	Direccionamiento estratégico	
Procedimiento	Evaluación del rendimiento	
Fecha de partida		Estado actual
Descripción	El indicador mide la evaluación de la institución a través de los convenios firmados	
<p>Medición</p>		
Fórmula de cálculo	$\% \text{ de convenios firmados} = \frac{\text{Número de convenios firmados}}{\text{Número total de convenios solicitados}} * 100$	
Numerador	Denominador	
Número de convenios firmados	Número de total de convenios solicitados	
Unidad de medida	Frecuencia	
Porcentaje	Anual	
<p>Encargado de la información</p>		
Responsable	Presidente del GADPR	
Datos entregados	Sede parroquial	
<p>Criterios</p>		
Crítico	Aceptable	Satisfactorio
Menor al 70%	70% al 85%	Mayor al 85%
Observaciones:		
<p>Aprobación</p>		
Elaborado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante	Revisado por: Cargo:	Aprobado por: Cargo:

 <p>SAN VICENTE DE PUSIÁ Capital del Aguacate</p>	<p>Porcentaje de ejecución presupuestaria</p>	<p>Código: AV.GP.P01-I01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1</p>
<p>FICHA DE INDICADORES</p>		
Proceso	Gestión de planificación, presupuesto y productividad	
Procedimiento	Aprobación y ejecución presupuestaria	
Fecha de partida		Estado actual
Descripción	El indicador mide la eficiencia al ejecutar el presupuesto total de la institución	
<p>Medición</p>		
Fórmula de cálculo	$\% \text{ de ejecución presupuestaria} = \frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto total disponible}} * 100$	
Numerador	Denominador	
Presupuesto ejecutado	Presupuesto total disponible	
Unidad de medida	Frecuencia	
Porcentaje	Anual	
<p>Encargado de la información</p>		
Responsables	Presidente del GADPR y secretaria - tesorera	
Datos entregados	Sede parroquial	
<p>Crterios</p>		
Crítico	Aceptable	Satisfactorio
Menor al 70%	70% al 85%	Mayor al 85%
Observaciones:		
<p>Aprobación</p>		
Elaborado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante	Revisado por: Cargo:	Aprobado por: Cargo:

 <p>SAN VICENTE DE PUSIÁ Capital del Aguacate</p>	<p>Porcentaje de proyectos ejecutados</p>	<p>Código: AV.GP.P02-I01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1</p>
<p>FICHA DE INDICADORES</p>		
<p>Proceso</p>	<p>Gestión de planificación, presupuesto y productividad</p>	
<p>Procedimiento</p>	<p>Ejecución de proyectos de productividad</p>	
<p>Fecha de partida</p>		<p>Estado actual</p>
<p>Descripción</p>	<p>El indicador mide el nivel de progreso de los proyectos realizados</p>	
<p>Medición</p>		
<p>Fórmula de cálculo</p> $\% \text{ de proyectos ejecutados} = \frac{\text{Número de proyectos realizados}}{\text{Número total de proyectos planificados}} * 100$		
<p>Numerador</p>		<p>Denominador</p>
<p>Número de proyectos realizados</p>		<p>Número total de proyectos planificados</p>
<p>Unidad de medida</p>		<p>Frecuencia</p>
<p>Porcentaje</p>		<p>Anual</p>
<p>Encargado de la información</p>		
<p>Responsable</p>	<p>Comisión de planificación, presupuesto y productividad</p>	
<p>Datos entregados</p>	<p>Sede parroquial</p>	
<p>Crterios</p>		
<p>Crítico</p>	<p>Aceptable</p>	<p>Satisfactorio</p>
<p>Menor al 70%</p>	<p>70% al 85%</p>	<p>Mayor al 85%</p>
<p>Observaciones:</p>		
<p>Aprobación</p>		
<p>Elaborado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante</p>	<p>Revisado por: Cargo:</p>	<p>Aprobado por: Cargo:</p>

 <p>SAN VICENTE DE PUSIÁ Capital del Aguacate</p>	Porcentaje de programas ejecutados	Código: AV.GO.P01-I01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1
FICHA DE INDICADORES		
Proceso	Gestión de obras públicas, fiscalización y vialidad	
Procedimiento	Ejecución de proyectos de obras públicas y vialidad	
Fecha de partida		Estado actual
Descripción	El indicador mide el nivel de progreso de los programas realizados	
Medición		
Fórmula de cálculo		
	$\% \text{ de programas ejecutados} = \frac{\text{Número de programas realizados}}{\text{Número total de programas planificados}} * 100$	
Numerador	Denominador	
Número de programas realizados	Número total de programas planificados	
Unidad de medida	Frecuencia	
Porcentaje	Anual	
Encargado de la información		
Responsable	Comisión de obras públicas, fiscalización y vialidad	
Datos entregados	Sede parroquial	
Criterios		
Crítico	Aceptable	Satisfactorio
Menor al 70%	70% al 85%	Mayor al 85%
Observaciones:		
Aprobación		
Elaborado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante	Revisado por: Cargo:	Aprobado por: Cargo:

 <p>SAN VICENTE DE PUSIÁ Capital del Aguacate</p>	<p>Porcentaje de proyectos ejecutados</p>	<p>Código: AV.GC.P01-I01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1</p>
FICHA DE INDICADORES		
Proceso	Gestión sociocultural, deportiva, educación y turismo	
Procedimiento	Ejecución de proyectos socioculturales y afines	
Fecha de partida		Estado actual
Descripción	El indicador mide el nivel de progreso de los proyectos realizados	
Medición		
Fórmula de cálculo		
	$\% \text{ de proyectos ejecutados} = \frac{\text{Número de proyectos realizados}}{\text{Número total de proyectos planificados}} * 100$	
Numerador	Denominador	
Número de proyectos realizados	Número total de proyectos planificados	
Unidad de medida	Frecuencia	
Porcentaje	Anual	
Encargado de la información		
Responsable	Comisión sociocultural, deportiva, educación y turismo	
Datos entregados	Sede parroquial	
Criterios		
Crítico	Aceptable	Satisfactorio
Menor al 70%	70% al 85%	Mayor al 85%
Observaciones:		
Aprobación		
Elaborado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante	Revisado por: Cargo:	Aprobado por: Cargo:

	Porcentaje de programas ejecutados	Código: AV.GS.P01-I01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1
FICHA DE INDICADORES		
Proceso	Gestión de salud, equidad de género y ecología ambiental	
Procedimiento	Ejecución de proyectos de equidad de género, salud y ambiente	
Fecha de partida		Estado actual
Descripción	El indicador mide el nivel de progreso de los programas realizados	
Medición		
Fórmula de cálculo $\% \text{ de programas ejecutados} = \frac{\text{Número de programas realizados}}{\text{Número total de programas planificados}} * 100$		
Numerador		Denominador
Número de programas realizados		Número total de programas planificados
Unidad de medida		Frecuencia
Porcentaje		Anual
Encargado de la información		
Responsable	Comisión de salud, equidad de género y ecología ambiental	
Datos entregados	Sede parroquial	
Criterios		
Crítico	Aceptable	Satisfactorio
Menor al 70%	70% al 85%	Mayor al 85%
Observaciones:		
Aprobación		
Elaborado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante	Revisado por: Cargo:	Aprobado por: Cargo:

 <p>SAN VICENTE DE PUSIÁ Capital del Aguacate</p>	Porcentaje de contratos renovados	Código: A.GA.P01-I01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1
FICHA DE INDICADORES		
Proceso	Gestión administrativa	
Procedimiento	Contratación de servidores públicos	
Fecha de partida		Estado actual
Descripción	El indicador mide el grado de retención de los servidores públicos	
Medición		
Fórmula de cálculo $\% \text{ de contratos renovados} = \frac{\text{Número de contratos renovados}}{\text{Número total de contratos del año anterior}} * 100$		
Numerador		Denominador
Número de contratos renovados		Número total de contratos del año anterior
Unidad de medida		Frecuencia
Porcentaje		Anual
Encargado de la información		
Responsable	Secretaria- tesorera	
Datos entregados	Sede parroquial	
Criterios		
Crítico	Aceptable	Satisfactorio
Menor al 70%	70% al 85%	Mayor al 85%
Observaciones:		
Aprobación		
Elaborado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante	Revisado por: Cargo:	Aprobado por: Cargo:

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	Porcentaje de servidores públicos capacitados	Código: A.GA.P02-I01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1
FICHA DE INDICADORES		
Proceso	Gestión administrativa	
Procedimiento	Capacitación de servidores públicos	
Fecha de partida		Estado actual
Descripción	El indicador mide el grado de conocimiento de los servidores públicos	
Medición		
Fórmula de cálculo $\% \text{ de servidores públicos capacitados} = \frac{\# \text{ de servidores públicos capacitados}}{\# \text{ total de servidores públicos}} * 100$		
Numerador		Denominador
Número de servidores públicos capacitados		Número total de servidores públicos
Unidad de medida		Frecuencia
Porcentaje		Anual
Encargado de la información		
Responsable	Secretaria - tesorera	
Datos entregados	Sede parroquial	
Criterios		
Crítico	Aceptable	Satisfactorio
Menor al 70%	70% al 85%	Mayor al 85%
Observaciones:		
Aprobación		
Elaborado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante	Revisado por: Cargo:	Aprobado por: Cargo:

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	Porcentaje de satisfacción de los usuarios	Código: A.GA.P03-I01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1
FICHA DE INDICADORES		
Proceso	Gestión administrativa	
Procedimiento	Atención a la comunidad	
Fecha de partida		Estado actual
Descripción	El indicador mide el nivel de satisfacción de las personas que hacen uso de los servicios de asesoramiento y solicitud de información pública	
Medición		
Fórmula de cálculo	$\% \text{ de satisfacción de los usuarios} = \frac{\text{Número de usuarios satisfechos}}{\text{Número total de usuarios}}$	
Numerador	Denominador	
Número de usuarios satisfechos	Número total de usuarios	
Unidad de medida	Frecuencia	
Porcentaje	Anual	
Encargado de la información		
Responsable	Secretaria - tesorera	
Datos entregados	Sede parroquial	
Criterios		
Crítico	Aceptable	Satisfactorio
Menor al 70%	70% al 85%	Mayor al 85%
Observaciones:		
Aprobación		
Elaborado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante	Revisado por: Cargo:	Aprobado por: Cargo:

 SAN VICENTE DE PUSIÑ Capital del Aguacate	Porcentaje de satisfacción de los servidores públicos	Código: A.GA.P04-I01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1
FICHA DE INDICADORES		
Proceso	Gestión administrativa	
Procedimiento	Auditoría interna	
Fecha de partida		Estado actual
Descripción	El indicador mide el nivel de satisfacción de acuerdo a las funciones que desempeñan los servidores públicos	
Medición		
Fórmula de cálculo		
	$\% \text{ de satisfacción de los servidores públicos} = \frac{\# \text{ de servidores públicos satisfechos}}{\# \text{ total de servidores públicos}} * 100$	
Numerador	Denominador	
Número de servidores públicos satisfechos	Número total de servidores públicos	
Unidad de medida	Frecuencia	
Porcentaje	Anual	
Encargado de la información		
Responsable	Secretaria - tesorera	
Datos entregados	Sede parroquial	
Criterios		
Crítico	Aceptable	Satisfactorio
Menor al 70%	70% al 85%	Mayor al 85%
Observaciones:		
Aprobación		
Elaborado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante	Revisado por: Cargo:	Aprobado por: Cargo:

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	Porcentaje de compras públicas ejecutadas	Código: A.GF.P01-I01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1
FICHA DE INDICADORES		
Proceso	Gestión financiera	
Procedimiento	Compras públicas	
Fecha de partida		Estado actual
Descripción	El indicador mide la eficiencia de la planificación de compras públicas	
Medición		
Fórmula de cálculo $\% \text{ de compras públicas ejecutadas} = \frac{\# \text{ de compras públicas realizadas}}{\# \text{ total de compras públicas planificadas}} * 100$		
Numerador		Denominador
Número de compras públicas realizadas		Número total de compras públicas planificadas
Unidad de medida		Frecuencia
Porcentaje		Anual
Encargado de la información		
Responsable	Secretaria - tesorera	
Datos entregados	Sede parroquial	
Criterios		
Crítico	Aceptable	Satisfactorio
Menor al 70%	70% al 85%	Mayor al 85%
Observaciones:		
Aprobación		
Elaborado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante	Revisado por: Cargo:	Aprobado por: Cargo:

 SAN VICENTE DE PUSIÑ Capital del Aguacate	Porcentaje de bienes inventariados	Código: A.GF.P02-I01 Versión: 01 Vigencia: Página: 1 de 1
FICHA DE INDICADORES		
Proceso	Gestión financiera	
Procedimiento	Registro de bienes físicos	
Fecha de partida		Estado actual
Descripción	El indicador mide el registro de los bienes que han sido debidamente clasificados y codificados	
Medición		
Fórmula de cálculo	$\% \text{ de bienes inventariados} = \frac{\text{Número de bienes inventariados}}{\text{Número total de bienes}} * 100$	
Numerador	Denominador	
Número de bienes inventariados	Número total de bienes	
Unidad de medida	Frecuencia	
Porcentaje	Anual	
Encargado de la información		
Responsable	Secretaria - tesorera	
Datos entregados	Sede parroquial	
Criterios		
Crítico	Aceptable	Satisfactorio
Menor al 70%	70% al 85%	Mayor al 85%
Observaciones:		
Aprobación		
Elaborado por: Andrés Muñoz Cargo: Estudiante	Revisado por: Cargo:	Aprobado por: Cargo:

Anexo 7 Check list de finalización

LISTA DE VERIFICACIÓN (CHECK LIST)				
Institución:	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SAN VICENTE DE PUSIR			
Fecha de evaluación:	7/2/2023			 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>
Nombre del auditado:	Ing. Elizabeth Castillo	Nombre del auditor:	Andrés Muñoz	
Cargo del auditado:	Secretaria - Tesorera	Cargo del auditor:	Estudiante	
REQUISITOS DE LA NORMA				
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
4.1. Comprensión de la organización y su contexto				
La organización debe:		Nivel de cumplimiento	Entregables recomendados	Observaciones
Determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.		Cumple	Dirección estratégica (misión, visión, valores y objetivos estratégicos). FODA, PESTEL, Cadena de valor.	En el reglamento interno se tiene la misión, visión y valores, y en el PDOT se tiene los objetivos estratégicos. Se elaboró el FODA, PESTEL y la cadena de valor.
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		Cumple		
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas				
La organización debe:				
Determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.		Cumple	Matriz de partes interesadas con sus necesidades y expectativas	Se desarrollo la matriz de partes interesadas.
Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.		Cumple		
Realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.		Cumple		
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad				
La organización debe:				

Determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.	Cumple	Documento donde se vea reflejado el alcance del sistema	Se determinó el alcance del sistema.		
Considerar las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1.	Parcial				
Considerar los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2.	Parcial				
Considerar los productos y servicios de la organización.	Cumple				
Establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.	Cumple				
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos					
4.4.1 La organización debe:					
Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.	Parcial	Mapa de procesos. Inventario de Procesos y Procedimientos. Caracterización de procesos. Ficha de indicadores. Manual de procedimientos.	El GADPR registra de forma escrita los procesos en su reglamento interno y sus responsables de estos procesos. Se desarrollo el mapa de procesos, caracterización de las fichas de procesos, inventario de procesos, fichas de indicadores de gestión y el manual de procedimientos.		
Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.	Cumple				
Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.	Cumple				
Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.	Cumple				
Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos	Parcial				
Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.	Cumple				
Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.	Cumple				
Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.	Cumple				
Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.	Parcial				
Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.	Parcial				
4.4.2. En la medida en que sea necesario, la organización debe:					

Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos	Cumple	Documentos y registros	El GADPR tiene información documentada reflejada en la página web, LOTAIP y el GAD mediante control financiero y documental.
Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.	Cumple		
5. LIDERAZGO		Entregables recomendados	Observaciones
5.1. Liderazgo y compromiso			
5.1.1. Generalidades		Ficha de caracterización del proceso de la alta dirección (Direccionamiento Estratégico). Matriz de riesgos de los procesos de la alta dirección.	Informe de rendición de cuentas. Archivos fotográficos. Se elaboró las fichas de procesos de direccionamiento estratégico para la alta dirección. La matriz de riesgos considera al proceso de direccionamiento estratégico.
La alta dirección debe:			
Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:	Parcial		
Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
Asegurar que se establezcan la política de calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.	Cumple		
Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.	Cumple		
Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.	Parcial		
Asegurar de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles.	Cumple		
Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
Asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.	Parcial		
Comprometer, dirigir y apoyar a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Cumple		
Promover la mejora.	Parcial		
Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.	Cumple		
5.1.2. Enfoque al cliente			
La alta dirección debe:			

Demstrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.	Cumple	Indicadores de gestión.	Actas de entrega de insumos, bienes, servicios. Se desarrollo indicadores de gestión entre ellos el de satisfacción de la comunidad (cliente).
Asegurarse que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.	Cumple		
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.	Cumple		
Asegurar que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.	Cumple		
5.2. Política			
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad			
La alta dirección debe:			
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad.	Parcial	Política de calidad con sus objetivos.	El GAD en su reglamento interno contiene las políticas de la institución que van enfocadas al desempeño y ejecución de objetivos. La política de calidad elaborada es conforme con los objetivos y otros requisitos.
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica.	Cumple		
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.	Cumple		
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.	Parcial		
Establecer, implementar y mantener una política de la calidad que incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	Cumple		
5.2.2. Comunicación de la política de la calidad			
La política de la calidad debe:			
Estar disponible y mantenerse como información documentada.	Cumple	Documentos y registros (juntas, correos, entre otros). Lista de asistencia, minuta.	Información documentada. Se desarrollo la política de calidad.
Comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización.	Cumple		
Estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.	Parcial		
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización			
La alta dirección debe:			
Asegurar de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignan, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.	Cumple	Organigrama Descripción de puestos.	Funciones del presidente y vocales se encuentra en el

Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.	Parcial		
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.	Cumple		
Asignar la responsabilidad y autoridad para Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1).	Parcial		
Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.	Cumple		
Asignar la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.	Cumple		
6. PLANIFICACIÓN			
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades			
6.1.1. Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe:			
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.	Cumple		
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos.	Cumple		
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de aumentar los efectos deseables.	Parcial		
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de prevenir o reducir efectos no deseados.	Cumple		
Determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de lograr la mejora.	Parcial		
6.1.2. La organización debe planificar:			
Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.	Cumple		
La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4,4).	Cumple		
		Entregables recomendados	Observaciones
		Matriz de riesgos por proceso. Mapa de procesos.	COOTAD y las funciones de la secretaria tesorera además de las antes mencionadas se indican en el reglamento interno del GAD. Se detallo las funciones del presidente, vocales y secretaria - tesorera establecidos por ley. En el PDOT se establecen los programas, proyectos y las metas, las cuales deben estar alineadas con el Plan de Desarrollo. En el POA se determinan los programas a realizarse durante el año. Se elaboró una matriz de riesgos y el mapa de procesos.

La manera de evaluar la eficacia de estas acciones.	Parcial		
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos			
6.2.1 La organización debe:			
Establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el Sistema de gestión de la calidad.	Parcial	Objetivos de la calidad establecidos en la política de Calidad.	El GAD en su reglamento interno contiene las políticas de la institución que van enfocadas al desempeño y ejecución de objetivos. Se desarrollo dentro de la política de calidad los objetivos de calidad.
Mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.	Cumple		
Los objetivos de la calidad deben:			
Ser coherentes con la política de calidad.	Cumple		
Ser medibles.	Cumple		
Tener en cuenta los requisitos aplicables.	Cumple		
Ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.	Cumple		
Ser objeto de seguimiento.	Parcial		
Comunicarse	Cumple		
Actualizarse, según corresponda.	Parcial		
6.2.2. Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:			
Determinar qué se va a hacer.	Cumple	Plan estratégica para lograr los objetivos de calidad.	Plan de ordenamiento y desarrollo territorial. Plan operativo anual.
Determinar qué recursos se requerirán.	Cumple		
Determinar quién será responsable.	Parcial		
Determinar cuándo se finalizará.	Parcial		
Determinar cómo se evaluarán los resultados.	Parcial		
6.3 Planificación de los cambios			
La organización debe:			
Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4,4).	Cumple	Matriz de planificación de los cambios.	Actas y resoluciones de la Junta. Se elaboró el formato de planificación de cambios.
Considerar el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.	Cumple		
Considerar la integridad del sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
Considerar la disponibilidad o reasignación de responsabilidades y autoridades.	Parcial		

7. APOYO			
7.1. Recursos			
7.1.1. Generalidades			
La organización debe:			
		Entregables recomendados	Observaciones
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	Parcial	Recursos, proveedores (fichas de caracterización)	La organización tiene conciencia de sus recursos y proveedores en el POA. Se hizo levantamiento de información para las fichas de procesos.
Considerar las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.	Cumple		
Considerar que se necesita obtener de los proveedores externos.	Cumple		
7.1.2. Personas			
La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.	Parcial	Organigrama, inventario del personal y sus cargos.	Se desarrollo el inventario del personal de la administración en curso.
7.1.3. Infraestructura			
La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	Cumple	Layout, inventario de equipos informáticos, vehículo.	Se desarrollo inventario de recursos físicos y el layaout.
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos			
La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	Cumple	Ambiente de trabajo (oficinas).	Cuenta con instalaciones para las oficinas del GADPR.
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición			
7.1.5.1. Generalidades			
La organización debe:			
Determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos	No Aplica	No aplica porque la organización no tiene equipos de medición.	La organización no tiene equipos de medición.
Asegurarse de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas.	No Aplica		

Asegurarse de que los recursos proporcionados se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.	No Aplica		
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	No Aplica		
7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones			
El equipo de medición debe:			
Calibrarse o verificarse, 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.	No Aplica		
Identificarse para determinar su estado.	No Aplica		
Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudiera invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.	No Aplica		
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.	No Aplica		
7.1.6. Conocimientos de la organización			
La organización debe:			
Determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	Cumple		
Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario.	Parcial	Material de capacitaciones.	El GAD se rige en base al PDOT que estableció la administración; además de la constitución, el COOTAD y otros reglamentos; material que se encuentra en la página web.
Considerar sus conocimientos actuales y determinar como adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	Cumple		
7.2. Competencia			
La organización debe:			
Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Cumple	Perfil de puestos de trabajo.	En el COOTAD y en el reglamento interno se establecen las funciones de los

Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.	Cumple		servidores públicos. Se elaboró el formato de descripción de puesto de trabajo.
Tomar acciones para adquirir competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas cuando se requieran.	Parcial		
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	Parcial		
7.3. Toma de conciencia			
La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:			
Política de calidad.	Cumple	Política de la calidad, objetivos de la calidad. Lista de asistencia.	Se elaboró la política de calidad
Objetivos de la calidad pertinentes.	Cumple		
Contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.	Parcial		
Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
7.4. Comunicación			
La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:			
Qué comunicar.	Cumple	Matriz de comunicación.	Informe de rendición de cuentas, página web, correo, Facebook.
Cuándo comunicar.	Parcial		
A quién comunicar.	Parcial		
Cómo comunicar.	Cumple		
Quién comunica.	Cumple		
7.5. Información documentada			
7.5.1. Generalidades			
El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:			
La información documentada requerida por esta Norma Internacional.	Cumple	Manual de procesos y procedimientos. Leyes, reglamentos. Lista maestra de	El GAD en el PDOT determina las leyes aplicables a la organización, la LOTAIP en el literal a) establece el sustento
La información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Cumple		
7.5.2. Creación y actualización			

Al crear y actualizar información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:		documentos. Fichas de indicadores de gestión.	legal. En el informe de rendición de cuentas se dictamina algunos indicadores. Se desarrollo el manual de procedimientos, lista maestra de documentos y las fichas de indicadores.
Asegurarse de la identificación y descripción de la información (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia).	Cumple		
Asegurarse de el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).	Parcial		
Asegurarse de la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.	Cumple		
7.5.3. Control de la información documentada			
7.5.3.1. La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:			
Esté disponible y sea idóneo para su uso, donde y cuando se necesite.	Cumple		
Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado pérdida de integridad).	Parcial		
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:			
Distribución, acceso, recuperación y uso.	Parcial		
Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad	Parcial		
Control de cambios (por ejemplo, control de versión).	Cumple		
Conservación y disposición.	Parcial		
Identificar y controlar la información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad.	Cumple		
Proteger la información documentada conservada como evidencia de la conformidad.	Cumple		
8. OPERACIÓN		Entregables recomendados	Observaciones
8.1. Planificación y control operacional			
La organización debe:			

Planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6.	Parcial	Listas de chequeo. Fichas de caracterización de los procesos.	Listas de verificación. Cumplimiento de contratos. Se elaboró las fichas de caracterización de los procesos mediante el levantamiento de información de estos.
Determinar los requisitos para los productos y servicios.	Cumple		
Establecer criterios para sus procesos.	Cumple		
Establecer criterios para la aceptación de los productos y servicios.	Cumple		
Determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.	Cumple		
Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios.	Parcial		
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.	Parcial		
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.	Parcial		
La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.	Cumple		
Controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.	Cumple		
Asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (Véase 8.4).	Parcial		
8.2. Requisitos para los productos y servicios			
8.2.1. Comunicación con el cliente			
La comunicación con los clientes debe incluir:			
Proporcionar la información relativa a los productos y servicios.	Cumple	Control de los procesos y servicios. Fichas de caracterización de los procesos (requisitos del cliente).	Informes de los técnicos que hacen seguimiento de los proyectos. Resoluciones de junta. Se elaboró fichas de procesos e
Tratar las consultas, los contratos o los pedidos incluyendo los cambios.	Cumple		
Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.	Parcial		
Manipular o controlar la propiedad del cliente.	Parcial		

Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.	Parcial
8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios	
La organización debe:	
Asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable.	Cumple
Asegurarse de que los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo aquellos considerados necesarios por la organización.	Cumple
La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.	Parcial
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios	
8.2.3.1. La organización debe:	
Asegurar de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.	Cumple
Llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente.	Cumple
Incluir los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.	Cumple
Incluir los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.	Parcial
Incluir los requisitos especificados por la organización.	Cumple
Incluir los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios	Cumple
Incluir las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	Parcial
Asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	Cumple
Confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.	Parcial
8.2.3.2. La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:	

Matriz de riesgos y oportunidades de los procesos.
Indicadores de satisfacción del cliente.

indicadores, adicionalmente de la matriz de riesgos.

Sobre los resultados de la revisión.	Cumple		
Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.	Parcial		
8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios			
La organización debe:			
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.	Parcial		
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios			
8.3.1. Generalidades			
La organización debe:			
Establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.	No Aplica	No aplica el diseño de productos.	No aplica el diseño de productos.
8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo			
Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe:			
Considerar la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.	No Aplica	No aplica el diseño de productos.	No aplica el diseño de productos.
Considerar las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.	No Aplica		
Considerar las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.	No Aplica		
Considerar las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo	No Aplica		
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.	No Aplica		
Considerar la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.	No Aplica		
Considerar la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.	No Aplica		
Considerar los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios.	No Aplica		

Considerar el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.	No Aplica		
Considerar la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.	No Aplica		
8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo			
La organización debe:			
Determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar.	No Aplica	No aplica el diseño de productos.	No aplica el diseño de productos.
Considerar los requisitos funcionales y de desempeño.	No Aplica		
Considerar la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares.	No Aplica		
Considerar los requisitos legales y reglamentarios.	No Aplica		
Considerar normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar.	No Aplica		
Considerar las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.	No Aplica		
Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.	No Aplica		
Resolver las entradas de diseño y desarrollo contradictorias.	No Aplica		
Conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.	No Aplica		
8.3.4. Controles del diseño y desarrollo			
La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:			
Se definen los resultados a lograr.	No Aplica	No aplica el diseño de productos.	No aplica el diseño de productos.
Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	No Aplica		
Se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	No Aplica		

Se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.	No Aplica		
Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.	No Aplica		
Se conserva la información documentada de estas actividades.	No Aplica		
8.3.5. Salidas del diseño y desarrollo			
La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:			
Cumplen los requisitos de las entradas.	No Aplica	No aplica el diseño de productos.	No aplica el diseño de productos.
Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios.	No Aplica		
Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.	No Aplica		
Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.	No Aplica		
Conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.	No Aplica		
8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo			
La organización debe:			
Identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.	No Aplica	No aplica el diseño de productos.	No aplica el diseño de productos.
Conservar la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo.	No Aplica		
Conservar información documentada sobre los resultados de las revisiones.	No Aplica		
Conservar información documentada sobre la autorización de los cambios.	No Aplica		
Conservar información documentada sobre las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.	No Aplica		
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			
8.4.1. Generalidades			

La organización debe:					
Asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.	Cumple	Requisitos de compra. Órdenes de compra. Facturas, registro de procesos.	Requisitos de compra. Órdenes de compra. Términos y condiciones de los contratos y convenios. Se desarrollo el formato de control de cambios.		
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.	Cumple				
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.	Parcial				
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.	Parcial				
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.	Cumple				
Conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesario que surja de las evaluaciones.	Cumple				
8.4.2. Tipo y alcance del control					
La organización debe:					
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.	Cumple				
Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.	Cumple				
Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.	Parcial				

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.	Parcial
Tener en consideración la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.	Cumple
Determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.	Cumple
8.4.3 Información para los proveedores externos	
La organización debe:	
Asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.	Cumple
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar.	Cumple
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de productos y servicios.	Cumple
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de métodos, procesos y equipos.	Parcial
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la aprobación de la liberación de productos y servicios.	Parcial
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.	Parcial
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para las interacciones del proveedor externo con la organización.	Parcial
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.	Parcial
Comunicar a los proveedores externos sus requisitos para las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.	Parcial
8.5. Producción y provisión del servicio	

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio			
La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	Parcial	Orden de compra, factura. Registro de entrega al cliente.	Informes del administrador de contrato. Establecimiento de términos y condiciones. Formato de control de cambios.
La disponibilidad de información documentada que defina las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.	Cumple		
La disponibilidad de información documentada que defina los resultados a alcanzar.	Cumple		
La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.	Cumple		
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.	Parcial		
El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.	Cumple		
La designación de personas competentes incluyendo cualquier calificación requerida.	Cumple		
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.	Cumple		
La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.	Parcial		
La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.	Parcial		
8.5.2. Identificación y trazabilidad			
La organización debe:			
Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.	Cumple		
Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	Parcial		

Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información necesaria para permitir la trazabilidad.	Parcial		
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			
La organización debe:			
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.	Cumple	Contratos con los proveedores y clientes (establecimiento de términos y condiciones). Registro de verificación de los bienes.	Contratos y convenios con otras instituciones. Formato de control de cambios.
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.	Parcial		
Informar de esto al cliente o proveedor externo cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.	Cumple		
8.5.4. Preservación			
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.	Parcial	Registro de entrega al cliente.	Registros de entrega.
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega			
Cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	Cumple	Encuesta de satisfacción. Facturas.	Informe de rendición de cuentas. Facturas. Ficha de indicadores de satisfacción de la comunidad.
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos legales y reglamentarios.	Cumple		
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.	Parcial		
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	Parcial		

Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar los requisitos del cliente.	Parcial		
Determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar la retroalimentación del cliente.	Cumple		
8.5.6. Control de los cambios			
La organización debe:			
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.	Cumple	Control de cambios.	Actas y resoluciones de la Junta. Formato de control de cambios.
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.	Cumple		
8.6. Liberación de los productos y servicios			
La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.	Parcial	Formato de liberación de productos o servicios.	Actas de entrega. Egresos e ingresos de bodega. Delegaciones de administradores de contrato. Formato de control de cambios.
La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.	Cumple		
La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.	Cumple		
La información documentada debe incluir evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	Cumple		
La información documentada debe incluir trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	Parcial		
8.7. Control de las salidas no conformes			
8.7.1. La organización debe:			
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.	Cumple	Registro de no conformidades, acciones	

Tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	Parcial	correctivas y acciones preventivas.	Términos de referencia y especificaciones técnicas. Formato de control de cambios.
Tratar las salidas no conformes mediante corrección.	Parcial		
Tratar las salidas no conformes mediante separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.	Parcial		
Tratar las salidas no conformes mediante información al cliente.	Cumple		
Tratar las salidas no conformes mediante obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.	Cumple		
Verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	Cumple		
8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:			
Describe la no conformidad.	Cumple		
Describe las acciones tomadas.	Parcial		
Describe todas las concesiones obtenidas.	Parcial		
Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.	Cumple		
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		Entregables recomendados	Observaciones
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
9.1.1. Generalidades			
La organización debe:			
Determinar qué necesita seguimiento y medición.	Cumple	Fichas de indicadores. Registro de no conformidades.	Informe de cumplimiento de la secretaria de comunicación. Informe de cumplimiento del ministerio de finanzas. Informe del sistema SIMWEB del banco del desarrollo (organismos externos de control). Informe de rendición de cuentas. Se elaboró las fichas de
Determinar los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.	Cumple		
Determinar cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.	Cumple		
Determinar cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.	Parcial		
Evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
Conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	Cumple		
9.1.2 Satisfacción del cliente			
La organización debe:			

Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	Cumple		indicadores para cada procedimiento.
Determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	Cumple		
9.1.3. Análisis y evaluación			
La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.	Parcial		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la conformidad de los productos y servicios.	Cumple		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar el grado de satisfacción del cliente.	Cumple		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.	Cumple		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	Cumple		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar el desempeño de los proveedores externos.	Parcial		
Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
9.2 Auditoría interna			
9.2.1. La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:	Parcial	Plan de auditoría interna. Programa de auditoría interna. Informe de auditoría interna.	En el año 2011 el GADPR tuvo una auditoría de segundo orden por parte de la contraloría. Se desarrollo el plan y programa de auditoría, además del formato del informe de auditoría.
Es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad.	Cumple		
Es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional.	Cumple		
Se implementa y mantiene eficazmente.	Parcial		
9.2.2. La organización debe:			

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.	Parcial		
Definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría	Cumple		
Seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.	Cumple		
Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente.	Cumple		
Realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.	Parcial		
Conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.	Cumple		
9.3. Revisión por la dirección			
9.3.1 Generalidades			
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.	Parcial		
9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección			
La revisión por la dirección debe:			
Planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.	Cumple	Informes de revisión por la dirección.	Resoluciones. Requerimientos autorizados. Actas de reuniones.
Planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
Planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
Incluidas las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.	Cumple		

Incluidas las tendencias relativas a el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.	Cumple		
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.	Parcial		
Incluidas las tendencias relativas a las no conformidades y acciones correctivas.	Cumple		
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición.	Parcial		
Incluidas las tendencias relativas a los resultados de las auditorías.	Parcial		
Incluidas las tendencias relativas a el desempeño de los proveedores externos.	Parcial		
Planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la adecuación de los recursos	Cumple		
Planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1).	Cumple		
Planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre las oportunidades de mejora.	Cumple		
9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección			
Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:			
Las oportunidades de mejora.	Cumple		
Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.	Parcial		
Las necesidades de recursos.	Cumple		
La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	Cumple		
10. MEJORA			
10.1. Generalidades			
La organización debe:		Entregables recomendados	Observaciones
Determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.	Parcial		
Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.	Cumple	Plan de mejoras.	Resoluciones de las actas. Plan de mejoras.
Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.	Cumple		

Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Cumple
10.2. No conformidad y acción correctiva	
10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:	
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable tomar acciones para controlarla y corregirla.	Cumple
Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable hacer frente a las consecuencias.	Cumple
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.	Parcial
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.	Parcial
Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte la determinación de si existen no conformidad similares, que potencialmente puedan ocurrir.	Cumple
Implementar cualquier acción necesaria.	Parcial
Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	Parcial
Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación.	Parcial
Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.	Cumple
Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	Cumple
10.2.2. La organización debe conservar información documentada como evidencia de:	
La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.	Cumple
Los resultados de cualquier acción correctiva.	Cumple
10.3 Mejora continua	
La organización debe:	

Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.	Parcial	Plan de mejoras.	Mejora en base a la consulta ciudadana en el informe de rendición de cuentas. Plan de mejoras.
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.	Cumple		

Anexo 8

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SAN VICENTE DE PUSIR**



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir	Código: A.GA - MP
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 1 de 103



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL SAN VICENTE DE PUSIR**

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir	Código: A.GA - MP
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 2 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir	Código: A.GA - MP
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 3 de 103

Índice

1	Introducción	4
2	Alcance	5
3	Objetivo.....	5
4	Descripción de los procedimientos	5
4.1	Procedimiento de realización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial.....	6
4.2	Procedimiento de rendición de cuentas	13
4.3	Procedimiento de evaluación del rendimiento	20
4.4	Procedimiento de aprobación y ejecución presupuestaria.....	27
4.5	Procedimiento de ejecución de proyectos de productividad	34
4.6	Procedimiento de ejecución de proyectos de obras públicas y vialidad	41
4.7	Procedimiento de ejecución de proyectos socioculturales y afines.....	48
4.8	Procedimiento de ejecución de proyectos de equidad de género, salud y ambiente	55
4.9	Procedimiento de contratación de servidores públicos	62
4.10	Procedimiento de capacitación de servidores públicos	69
4.11	Procedimiento de atención a la comunidad	76
4.12	Procedimiento de auditoría interna.....	83
4.13	Procedimiento de compras públicas	90
4.14	Procedimiento de registro de bienes físicos	97

	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir	Código: A.GA - MP
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 4 de 103

1 Introducción

El manual de procedimiento es una herramienta que servirá de guía a los servidores públicos por lo que se realizó con el fin de detallar los procedimientos que se llevan a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural de San Vicente de Pusir, con lo cual se pretende mejorar la eficiencia de los diferentes procesos que realiza la institución, en este sentido el manual detalla objetivos, alcances, la normativa legal que se debe acatarse, flujogramas de actividades con las personas encargadas de realizar dicha actividad y los registros de documentos necesarios para llevar a cabo los procedimientos.

El manual de procedimientos se aplicará a toda la organización, es decir, para los procesos gobernantes, procesos agregadores de valor y los procesos de apoyo con la finalidad de garantizar una mejora de la gestión pública en todos los puestos de trabajo, esto permitirá mantener los estándares de calidad permitiendo una mejora continua.

	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir	Código: A.GA - MP
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 5 de 103

2 Alcance

El manual de procedimientos abarca a todos los procesos que constan en el reglamento interno para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de San Vicente de Pusir y a todos los servidores públicos de la institución.

3 Objetivo

Dar a conocer los procedimientos que se lleva en el GADPR mediante la descripción de las actividades, documentos y responsables para guiar a los servidores públicos en sus labores y cargos asignados.

4 Descripción de los procedimientos

La descripción de los procedimientos se realiza en todos los procesos llevados a cabo por el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural de San Vicente de Pusir; cada procedimiento constara de los siguientes apartados: objetivo, alcance, definiciones, referencias normativas, responsabilidades, descripción de actividades, diagrama de flujo, documentos de referencia y anexos para cada uno de los procedimientos.

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 6 de 103

4.1 Procedimiento de realización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

MACROPROCESO: GOBERNANTES

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO
TERRITORIAL.**

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 7 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Vigencia:
		Página: 8 de 103

Índice

1. Objetivo	9
2. Alcance	9
3. Definiciones	9
4. Referencias normativas	10
5. Responsabilidades	10
6. Descripción de actividades	10
7. Diagrama de flujo	11
8. Documentos y registros	11
9. Anexos	12

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Vigencia:
		Página: 9 de 103

1. Objetivo

Establecer el plan de desarrollo y ordenamiento territorial mediante la contratación directa de un equipo técnico consultor calificado que en coordinación con la institución determine los objetivos estratégicos, necesidades y proyectos a ejecutarse en la parroquia en base a los distintos componentes que conforman el plan, además de tomar en cuenta los requerimientos de participación ciudadana.

Para dar cumplimiento con el objetivo es importante que se lleven a cabo las diferentes actividades secuenciales por parte de los funcionarios y servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir además se deben tomar en cuenta los documentos y registros necesarios para su aplicación.

2. Alcance

El procedimiento llevado a cabo es de aplicación al proceso de direccionamiento estratégico y a todos los funcionarios y servidores públicos involucrados.

3. Definiciones

PDOT: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.

Comisión técnica: Es el equipo que esta conformado tres vocales uno de los cuales será presidente de la comisión técnica y los otros dos serán miembros de la comisión, la secretaria – tesorera será la secretaria de la comisión técnica, el equipo se encargará de coordinar las acciones necesarias con el equipo consultor.

Equipo consultor: Es el grupo de personas calificadas encargadas de realizar el plan de desarrollo y ordenamiento territorial mediante la suscripción de un contrato entre las partes para la ejecución del plan.

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 10 de 103

4. Referencias normativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Reglamento interno del GAD San Vicente de Pusir 2019 - 2023

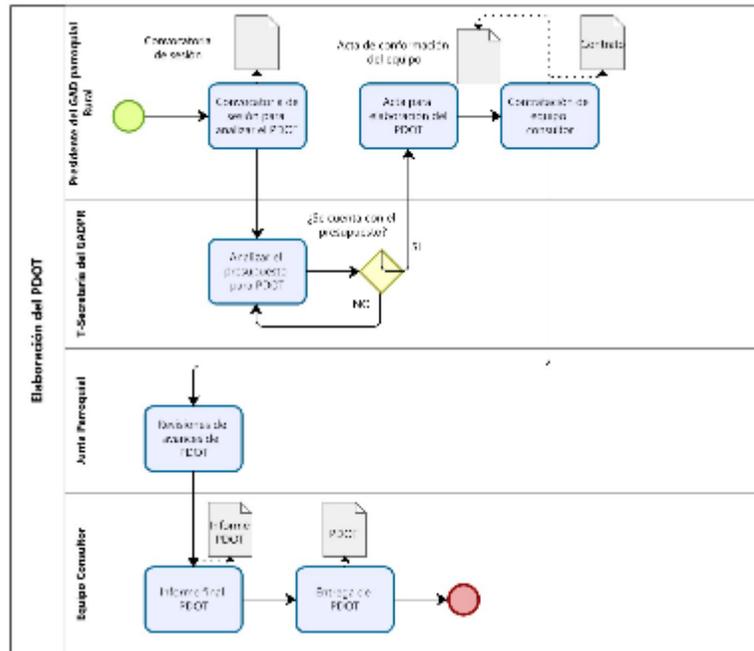
5. Responsabilidades

Presidente, vocales, secretaria – tesorera y demás servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir.

6. Descripción de actividades

Tarea	Descripción	Responsable
1	Convocatoria de reunión para analizar la elaboración del plan de desarrollo de ordenamiento territorial	Presidente del GAD parroquial rural
2	Analizar el presupuesto para la realización del PDOT	T-Secretaria del GAD parroquial rural
3	Acta de resolución para la elaboración del PDOT	Presidente del GADPR y certifica T-Secretaria del GADPR
4	Contratación directa del equipo consultor para la elaboración del PDOT	Presidente del GAD parroquial rural
5	Conformación de la comisión técnica	Presidente del GADPR
6	Revisiones de los avances entregados por el equipo consultor	Junta Parroquial
7	Informe final del Plan de desarrollo y ordenamiento territorial	Equipo consultor
8	Entrega del Plan de desarrollo y ordenamiento territorial al GADPR	Equipo consultor

7. Diagrama de flujo



8. Documentos y registros

Documentos y registros					
Documento	Origen		Digitalizado		Distribución
	Int	Ext	Si	No	Responsable
Convocatoria de reunión	X			X	Presidente del GADPR
Resolución inicial del proceso	X		X		Presidente del GADPR
Certificación presupuestaria	X		X		Secretaria - tesorera
Términos de referencia	X		X		Presidente del GADPR
Acta de apertura de ofertas	X		X		Secretaria - tesorera
Acta de calificación de ofertas	X		X		Presidente de la comisión técnica
Acta de negociación	X		X		Presidente de la comisión técnica
Resolución de adjudicación	X		X		Presidente del GADPR

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Código: A.GA – MP
				Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL			Vigencia:
				Página: 12 de 103

Contrato de consultoría	x		x		Presidente del GADPR y representante del equipo consultor
Notificación de anticipo		x	x		Secretaria - tesorera
Acta de entrega	x			x	Presidente del GADPR
Informe técnico final		x	x		Representante del equipo consultor
Plan de desarrollo y ordenamiento territorial	x		x		Presidente del GADPR

9. Anexos

Lista de anexos	
Anexo	Código
Plan de desarrollo y ordenamiento territorial	G.DE - D03
Actas de reunión	G.DE - D04
Formato de solicitud de planificación de cambios	G.DE - D02
Política de calidad	G.DE - D01

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 13 de 103

4.2 Procedimiento de rendición de cuentas



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

MACROPROCESO: GOBERNANTES

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCEDIMIENTO: RENDICIÓN DE CUENTAS

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: RENDICIÓN DE CUENTAS	Vigencia:
		Página: 14 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: RENDICIÓN DE CUENTAS	Vigencia:
		Página: 15 de 103

Índice

1. Objetivo.....	16
2. Alcance	16
3. Definiciones.....	16
4. Referencias normativas	17
5. Responsabilidades	17
6. Descripción de actividades	17
7. Diagrama de flujo	18
8. Documentos y registros.....	19
9. Anexos	19

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: RENDICIÓN DE CUENTAS	Vigencia:
		Página: 16 de 103

1. Objetivo

Asegurar la transparencia de las actividades desarrolladas por los servidores públicos mediante la entrega del informe de rendición de cuentas a la ciudadanía donde se da a conocer el manejo de los fondos públicos durante todo el año.

La rendición de cuentas lo realiza tanto presidente como vocales por lo que se sugiere que en la deliberación pública todos los integrantes de la junta parroquial realicen la rendición de cuentas de manera conjunta por temas de logística.

Para dar cumplimiento con el objetivo es importante que se lleven a cabo las diferentes actividades secuenciales por parte de los funcionarios y servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir además se deben tomar en cuenta los documentos y registros necesarios para su aplicación.

2. Alcance

El procedimiento llevado a cabo es de aplicación al proceso de direccionamiento estratégico y a todos los funcionarios y servidores públicos involucrados.

3. Definiciones

Asamblea ciudadana: Es el ente que dormán los representantes de la participación ciudadana que establecerá cuales serán las prioridades de la parroquia y que se integrarán a los planes en desarrollo por parte de la junta parroquial.

Deliberación pública: Es la actividad donde se presenta a la ciudadanía el informe de rendición de cuentas y los miembros de la junta parroquial rinden cuentas de sus labores como servidores públicos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: RENDICIÓN DE CUENTAS	Vigencia:
		Página: 17 de 103

Equipo técnico mixto: Es el equipo que conforma se entre los funcionarios del GAD y la asamblea local ciudadana para coordinar las acciones del procedimiento de rendición de cuentas y asegurar la transparencia de proceso.

Rendición de cuentas: Es el nombre que se le da al procedimiento de rendición de cuentas que consiste en presentar los gastos e ingresos que ha tenido el GAD para el desarrollo parroquial y su relación con la labor de sus funcionarios.

4. Referencias normativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Reglamento interno del GAD San Vicente de Pusir 2019 - 2023

5. Responsabilidades

Presidente, vocales, secretaria – tesorera y demás servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir.

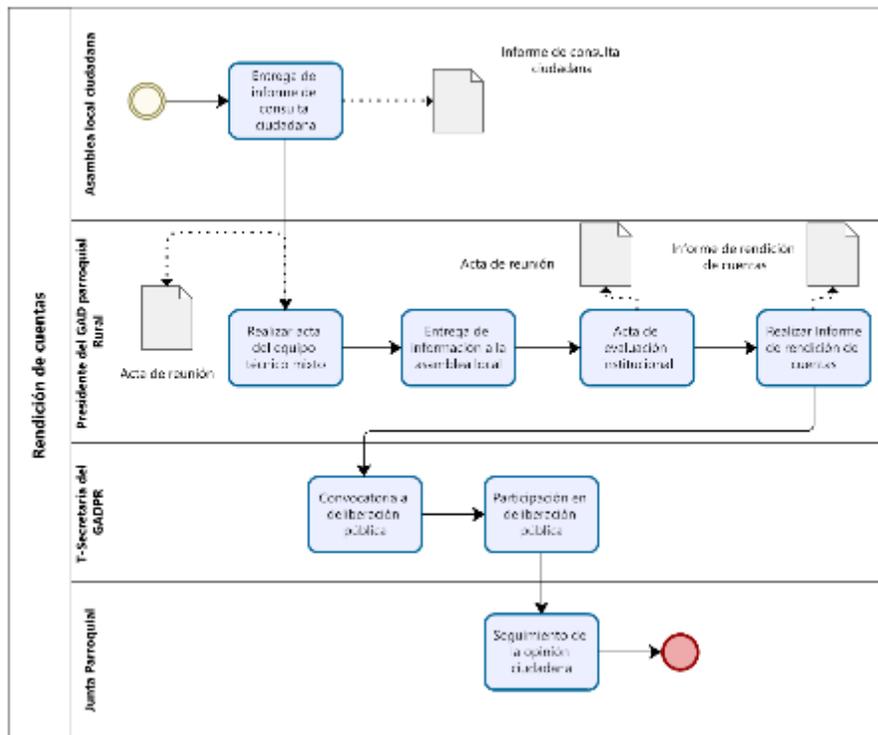
6. Descripción de actividades

Tarea	Descripción	Responsable
1	Entrega de informe de la consulta ciudadana al presidente del GADPR por parte de la asamblea local ciudadana	Asamblea local ciudadana
2	Acta de conformación del equipo técnico mixto	Presidente del GADPR y certifica secretaria del GAD
3	Otorgar información del GADPR a la asamblea local ciudadana	Presidente del GADPR
4	Acta de evaluación institucional del GADPR	Presidente del GADPR y certifica secretaria del GAD

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: RENDICIÓN DE CUENTAS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 18 de 103

5	Realización del informe de rendición de cuentas	Presidente del GADPR
6	Otorgar informe de rendición de cuentas a la ciudadanía	Presidente del GADPR
7	Convocatoria a la deliberación pública y entrega de invitaciones de rendición de cuentas	Secretaria - tesorera
8	Participación en la deliberación pública	Secretaria - tesorera
9	Acompañamiento a la integración de la opinión ciudadana	Junta Parroquial

7. Diagrama de flujo



 SAN VICENTE DE PUSPIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: RENDICIÓN DE CUENTAS	Vigencia:
		Página: 19 de 103

8. Documentos y registros

Documentos y registros					
Documento	Origen		Digitalizado		Distribución
	Int	Ext	Si	No	Responsable
Informe asamblea local ciudadana		x	x		Presidente de la asamblea loca ciudadana
Acta de conformación del equipo técnico mixto	x		x		Presidente del GADPR y Secretaria - tesorera
Oficio de información	x		x		Presidente del GADPR
Acta de evaluación	x		x		Presidente del GADPR y Secretaria - tesorera
Informe de rendición de cuentas	x		x		Presidente del GADPR
Oficio de rendición de cuentas	x		x		Presidente del GADPR
Invitaciones de rendición de cuentas	x		x		Secretaria - tesorera
Lista de asistencia a la deliberación pública	x		x		Secretaria - tesorera
Daipositivas de la rendición de cuentas	x		x		Junta parroquial

9. Anexos

Lista de anexos	
Anexo	Código
Actas de reunión	G.DE - D04
Informe de rendición de cuentas	G.DE - D05

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 20 de 103

4.3 Procedimiento de evaluación del rendimiento



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

MACROPROCESO: GOBERNANTES

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	Vigencia:
		Página: 21 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	Vigencia:
		Página: 22 de 103

Índice

1. Objetivo.....	23
2. Alcance	23
3. Definiciones.....	23
4. Referencias normativas	24
5. Responsabilidades	24
6. Descripción de actividades	24
7. Diagrama de flujo	25
8. Documentos y registros.....	25
9. Anexos	26

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	Vigencia:
		Página: 23 de 103

1. Objetivo

Evaluar el rendimiento general de la institución mediante el establecimiento de indicadores de gestión en sus procesos y procedimientos que permita una mejor toma de decisiones en base a los datos obtenidos.

Para dar cumplimiento con el objetivo es importante que se lleven a cabo las diferentes actividades secuenciales por parte de los funcionarios y servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir además se deben tomar en cuenta los documentos y registros necesarios para su aplicación.

2. Alcance

El procedimiento llevado a cabo es de aplicación al proceso de direccionamiento estratégico y a todos los funcionarios y servidores públicos involucrados.

3. Definiciones

Indicadores de gestión: Es la herramienta que se encarga dar valores cuantitativos para que posteriormente sean comparados en evaluaciones siguientes y estimar su grado de avance o retroceso, mediante esta medición se toman acciones para mejorar los valores de los indicadores.

Medición: Es la comparación de una magnitud con otra, con lo que se permite establecer el rendimiento de indicadores.

KPI: Es el acrónimo que denota a los indicadores de gestión y sus siglas en inglés significan: key performance indicators

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	Vigencia:
		Página: 24 de 103

4. Referencias normativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Reglamento interno del GAD San Vicente de Pusir 2019 - 2023

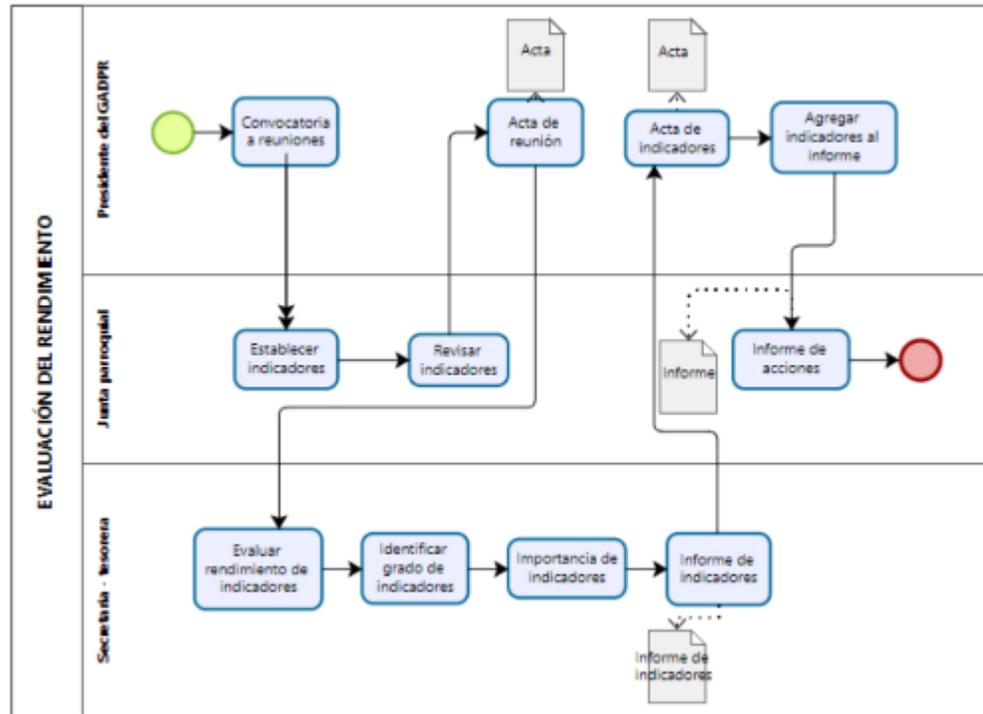
5. Responsabilidades

Presidente, vocales, secretaria – tesorera y demás servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir.

6. Descripción de actividades

Tarea	Descripción	Responsable
1	Convocatoria a reuniones de la junta parroquial	Presidente del GADPR
2	Establecer los indicadores de gestión institucional	Junta parroquial
3	Revisar los indicadores en función del personal y sus procesos	Junta parroquial
4	Acta de reunión	Presidente del GADPR
5	Evaluar los rendimientos mediante los indicadores	Secretaria - tesorera
6	Identificar el grado de remidimento de los indicadores	Secretaria - tesorera
7	Clasificar los indicadores en base a su grado de importancia	Secretaria - tesorera
8	Informe de indicadores de gestión	Secretaria - tesorera
9	Acta de indicadores para la rendición de cuentas	Presidente del GADPR
10	Agregar los indicadores correspondientes al informe de rendición de cuentas	Presidente del GADPR
11	Informe de acciones a realizarse en base a la medición de los indicadores	Junta parroquial

7. Diagrama de flujo



8. Documentos y registros

Documentos y registros					
Documento	Origen		Digitalizado		Distribución
	Int	Ext	Si	No	Responsable
Convocatoria a reuniones	x			x	Presidente del GADPR
Acta de reunión institucional	x		x		Presidente del GADPR y Secretaria - tesorera
Informe de indicadores	x		x		Secretaria - tesorera
Acta de establecimiento de indicadores	x		x		Presidente del GADPR y Secretaria - tesorera
Informe de acciones	x		x		Secretaria - tesorera
Informe de rendición de cuentas	x		x		Presidente del GADPR

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	Vigencia:
		Página: 26 de 103

9. Anexos

Lista de anexos	
Anexo	Código
Actas de reunión	G.DE - D04
Informe de rendición de cuentas	G.DE - D05
Informe de evaluación del rendimiento	G.DE – D06

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 27 de 103

4.4 Procedimiento de aprobación y ejecución presupuestaria



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

MACROPROCESO: AGREGADORES DE VALOR

PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y PRODUCTIVIDAD

PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 28 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 29 de 103

Índice

1. Objetivo.....	30
2. Alcance.....	30
3. Definiciones.....	30
4. Referencias normativas	31
5. Responsabilidades.....	31
6. Descripción de actividades	31
7. Diagrama de flujo	32
8. Documentos y registros.....	32
9. Anexos	33

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	Vigencia:
		Página: 30 de 103

1. Objetivo

Elaborar el presupuesto que se asignara a los proyectos y programas mediante el establecimiento del plan operativo anual que registrara los valores asignados de los gastos administrativos y los gastos operativos además de establecer los objetivos y metas para el cumplimiento de la planificación.

Para dar cumplimiento con el objetivo es importante que se lleven a cabo las diferentes actividades secuenciales por parte de los funcionarios y servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir además se deben tomar en cuenta los documentos y registros necesarios para su aplicación.

2. Alcance

El procedimiento llevado a cabo es de aplicación al proceso de gestión de planificación, presupuesto y productividad, y a todos los funcionarios y servidores públicos involucrados.

3. Definiciones

POA: Plan operativo anual

PND: Plan nacional de desarrollo

PDOT: Plan de desarrollo y ordenamiento territorial

Reforma presupuestaria: Son los ajustes que se realizan al presupuesto de proyectos o cualquier otro tipo de contratación, estos cambios pueden llevarse a cabo antes o durante la etapa de ejecución de proyectos.

Plataforma compras públicas: Es la plataforma del estado que permite realizar compra de bienes o servicios para la ejecución de los proyectos planificados por parte de instituciones del estado.

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	Vigencia:
		Página: 31 de 103

4. Referencias normativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Reglamento interno del GAD San Vicente de Pusir 2019 - 2023

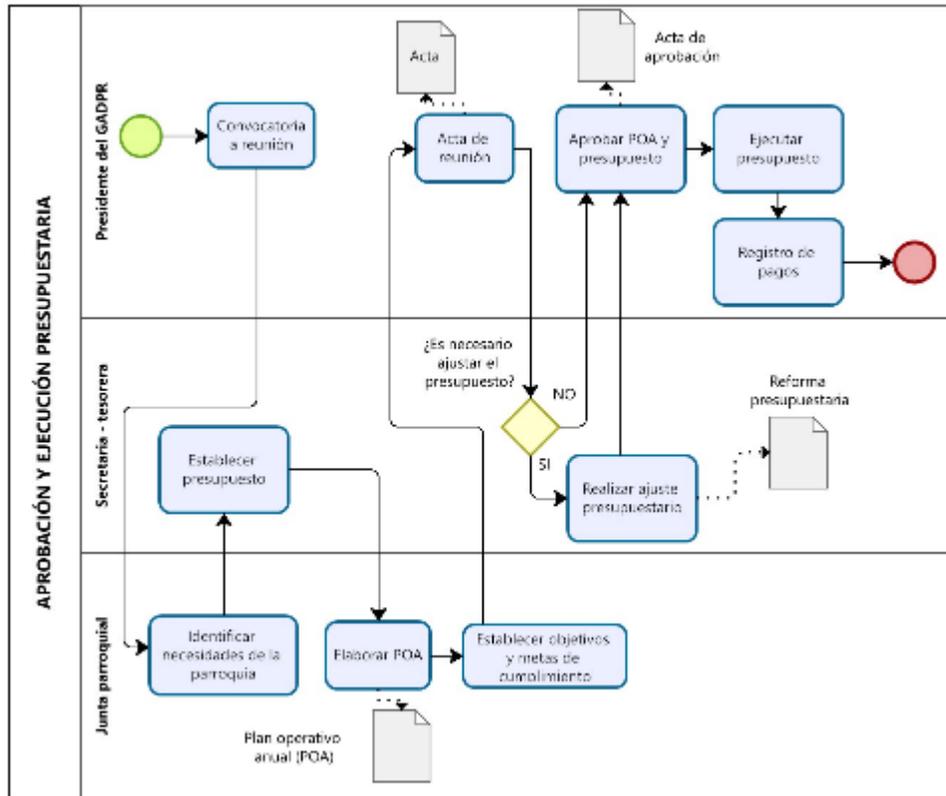
5. Responsabilidades

Presidente, vocales, comisiones, secretaria – tesorera y demás servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir.

6. Descripción de actividades

Tarea	Descripción	Responsable
1	Convocatoria a reuniones	Presidente del GADPR
2	Identificar las necesidades prioritarias en base al plan nacional de desarrollo y plan de desarrollo y ordenamiento territorial	Junta parroquial
3	Establecer el presupuesto para el desarrollo de proyectos que cubran las necesidades identificadas	Secretaria - tesorera
4	Elaborar el plan operativo anual una vez establecido los proyectos y su presupuesto	Junta parroquial
5	Establecer los objetivos y metas para el cumplimiento del plan operativo anual	Junta parroquial
6	Acta de reunión	Presidente del GADPR
7	Realizar ajuste al presupuesto en caso de ser necesario	Secretaria - tesorera
8	Aprobar el plan operativo anual y el presupuesto	Presidente del GADPR
9	Acta de aprobación	Presidente del GADPR
10	Ejecutar el presupuesto mediante la plataforma de compras públicas	Presidente del GADPR y secretaria - tesorera
11	Registrar los pagos respectivos	Presidente del GADPR y secretaria - tesorera

7. Diagrama de flujo



8. Documentos y registros

Documentos y registros					
Documento	Origen		Digitalizado		Distribución
	Int	Ext	Si	No	Responsable
Convocatoria a reuniones	x			x	Presidente del GADPR
Plan nacional de desarrollo		x	x		Secretaria Nacional de Planificación
Plan de desarrollo y ordenamiento territorial	x		x		Presidente del GADPR
Plan operativo anual	x		x		Presidente del GADPR
Informe de presupuesto	x		x		Secretaria - tesorera
Acta de reunión	x		x		Presidente del GADPR

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: A.GA – MP
			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: APROBACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA		Vigencia:
			Página: 33 de 103

Reforma presupuestaria	x		x		Secretaria - tesorera
Acta de aprobación	x		x		Presidente del GADPR
Registros de pagos	x		x		Secretaria - tesorera

9. Anexos

Lista de anexos	
Anexo	Código
Actas de reunión	G.DE - D04
Plan de desarrollo y ordenamiento territorial	G.DE - D03
Plan operativo anual	AV.GP - D01
Registro de pagos	AV.GP - R01

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE PRODUCTIVIDAD	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 34 de 103

4.5 Procedimiento de ejecución de proyectos de productividad



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

MACROPROCESO: AGREGADORES DE VALOR

PROCESO: GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTO Y PRODUCTIVIDAD

PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE PRODUCTIVIDAD

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE PRODUCTIVIDAD	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 35 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE PRODUCTIVIDAD	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 36 de 103

Índice

1. Objetivo.....	37
2. Alcance.....	37
3. Definiciones.....	37
4. Referencias normativas	38
5. Responsabilidades.....	38
6. Descripción de actividades	38
7. Diagrama de flujo	39
8. Documentos y registros.....	39
9. Anexos	40

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE PRODUCTIVIDAD	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 37 de 103

1. Objetivo

Gestionar la realización de diversos proyectos desde la fase de planificación, ejecución hasta la culminación de estos de conformidad con la comisión con especial énfasis en la productividad con el fin de mejorar el crecimiento económico de la parroquia.

Para dar cumplimiento con el objetivo es importante que se lleven a cabo las diferentes actividades secuenciales por parte de los funcionarios y servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir además se deben tomar en cuenta los documentos y registros necesarios para su aplicación.

2. Alcance

El procedimiento llevado a cabo es de aplicación al proceso de gestión de planificación, presupuesto y productividad, y a todos los funcionarios y servidores públicos involucrados.

3. Definiciones

Comisión permanente: Esta presidida por un vocal principal y uno o más vocales de ser necesario según el alcance de la comisión

Proyecto: Es la combinación de acciones que van desde la planificación, ejecución y culminación para dar paso al cumplimiento de obras conforme a los requerimientos de la comisión.

Planificación de proyectos: Es la fase en la que se identifican las necesidades de la parroquia y se realizan planes en funciones de estas.

Ejecución de proyectos: Es la fase en la que se realizan los proyectos planificados y se da los respectivos controles y ajustes de conformidad.

Convenio: Es un acuerdo entre dos o más instituciones para facilitar la ejecución de proyectos.

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE PRODUCTIVIDAD	Vigencia:
		Página: 38 de 103

4. Referencias normativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Reglamento interno del GAD San Vicente de Pusir 2019 – 2023

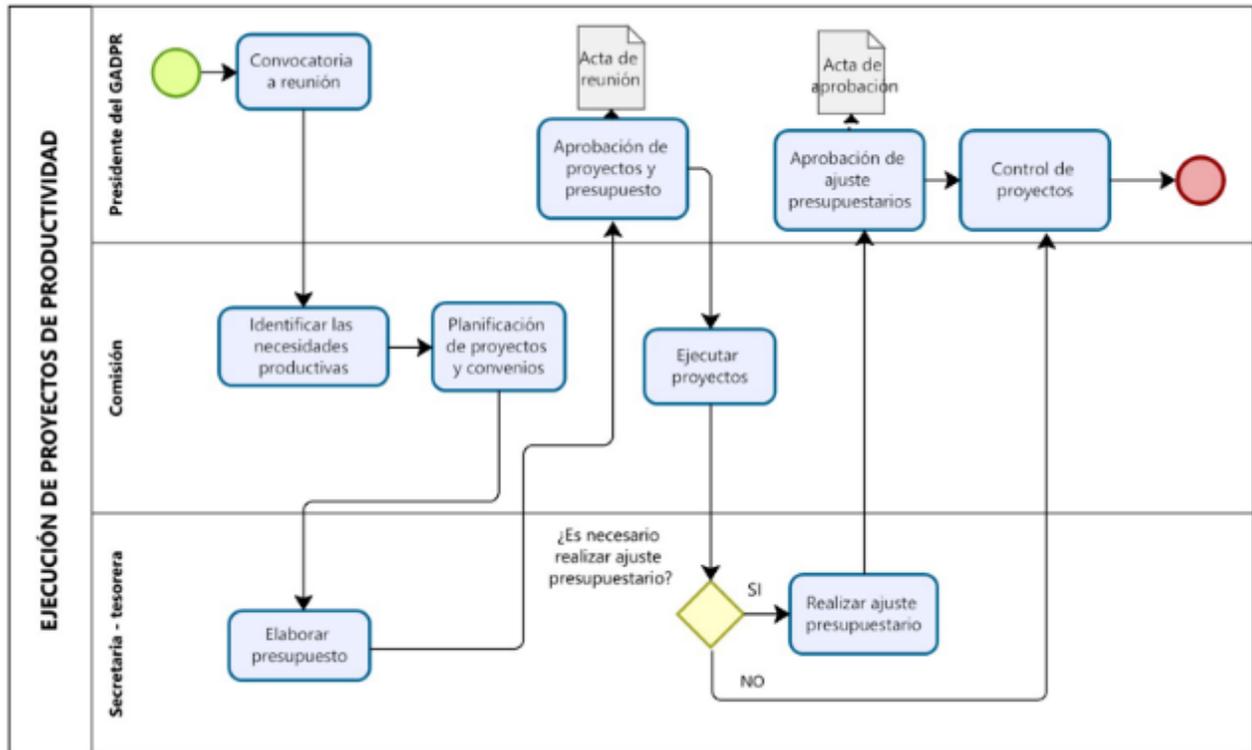
5. Responsabilidades

Presidente, vocales, comisiones, secretaria – tesorera y demás servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir.

6. Descripción de actividades

Tarea	Descripción	Responsable
1	Convocatoria a reuniones junto con la comisión	Presidente del GADPR
2	Identificar las necesidades productivas de la comunidad	Comisión a cargo
3	Realizar la planificación de los proyectos y convenios de conformidad con la comisión encargada	Comisión a cargo
4	Elaborar el presupuesto para los proyectos propuestos	Secretaria - tesorera
5	Aprobación de proyectos propuestos por la comisión	Presidente del GADPR
6	Acta de reunión	Presidente del GADPR
7	Ejecutar los proyectos propuestos	Comisión a cargo
8	Realizar ajustes presupuestarios en caso de ser necesario	Secretaria - tesorera
9	Aprobación de ajustes presupuestarios	Presidente del GADPR
10	Acta de aprobación	Presidente del GADPR y secretaria - tesorera
11	Control de los proyectos ejecutados	Presidente del GADPR y comisión a cargo

7. Diagrama de flujo



8. Documentos y registros

Documentos y registros					
Documento	Origen		Digitalizado		Distribución
	Int	Ext	Si	No	Responsable
Convocatoria a reuniones	x			x	Presidente del GADPR
Informe presupuestario	x		x		Secretaria - tesorera
Acta de reunión	x		x		Presidente del GADPR
Anteproyectos	x			x	Comisión a cargo
Informe técnico					Comisión a cargo
Reforma presupuestaria	x		x		Secretaria - tesorera
Acta de aprobación	x		x		Presidente del GADPR
Informe de control de proyectos	x		x		Comisión a cargo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE PRODUCTIVIDAD	Vigencia:
		Página: 40 de 103

9. Anexos

Lista de anexos	
Anexo	Código
Actas de reunión	G.DE - D04
Registros técnicos	AV.GP - R02
Registros de planificación de proyectos	AV.GP - R03
Registros de ejecución de proyectos	AV.GP - R04
Registros de culminación de proyectos	AV.GP - R05
Registros de proyectos	AV.GP - R06

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE OBRAS PÚBLICAS Y VIALIDAD	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 41 de 103

4.6 Procedimiento de ejecución de proyectos de obras públicas y vialidad



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

MACROPROCESO: AGREGADORES DE VALOR

PROCESO: GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS, FISCALIZACIÓN Y VIALIDAD

PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE OBRAS PÚBLICAS Y VIALIDAD

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE OBRAS PÚBLICAS Y VIALIDAD	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 42 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE OBRAS PÚBLICAS Y VIALIDAD	Vigencia:
		Página: 43 de 103

Índice

1. Objetivo	44
2. Alcance	44
3. Definiciones	44
4. Referencias normativas	45
5. Responsabilidades	45
6. Descripción de actividades	45
7. Diagrama de flujo	46
8. Documentos y registros	46
9. Anexos	47

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE OBRAS PÚBLICAS Y VIALIDAD	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 44 de 103

1. Objetivo

Gestionar la realización de diversos proyectos desde la fase de planificación, ejecución hasta la culminación de estos de conformidad con la comisión con especial énfasis en las obras públicas y vialidad con el fin de mejorar los accesos y espacios públicos de la parroquia.

Para dar cumplimiento con el objetivo es importante que se lleven a cabo las diferentes actividades secuenciales por parte de los funcionarios y servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir además se deben tomar en cuenta los documentos y registros necesarios para su aplicación.

2. Alcance

El procedimiento llevado a cabo es de aplicación al proceso de gestión de obras públicas, fiscalización y vialidad, y a todos los funcionarios y servidores públicos involucrados.

3. Definiciones

Obra pública: Son las obras que se realizan para el uso de todos los pobladores de la parroquia.

Proyecto: Es la combinación de acciones que van desde la planificación, ejecución y culminación para dar paso al cumplimiento de obras conforme a los requerimientos de la comisión.

Planificación de proyectos: Es la fase en la que se identifican las necesidades de la parroquia y se realizan planes en funciones de estas.

Ejecución de proyectos: Es la fase en la que se realizan los proyectos planificados y se da los respectivos controles y ajustes de conformidad.

Convenio: Es un acuerdo entre dos o más instituciones para facilitar la ejecución de proyectos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE OBRAS PÚBLICAS Y VIALIDAD	Vigencia:
		Página: 45 de 103

4. Referencias normativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Reglamento interno del GAD San Vicente de Pusir 2019 – 2023

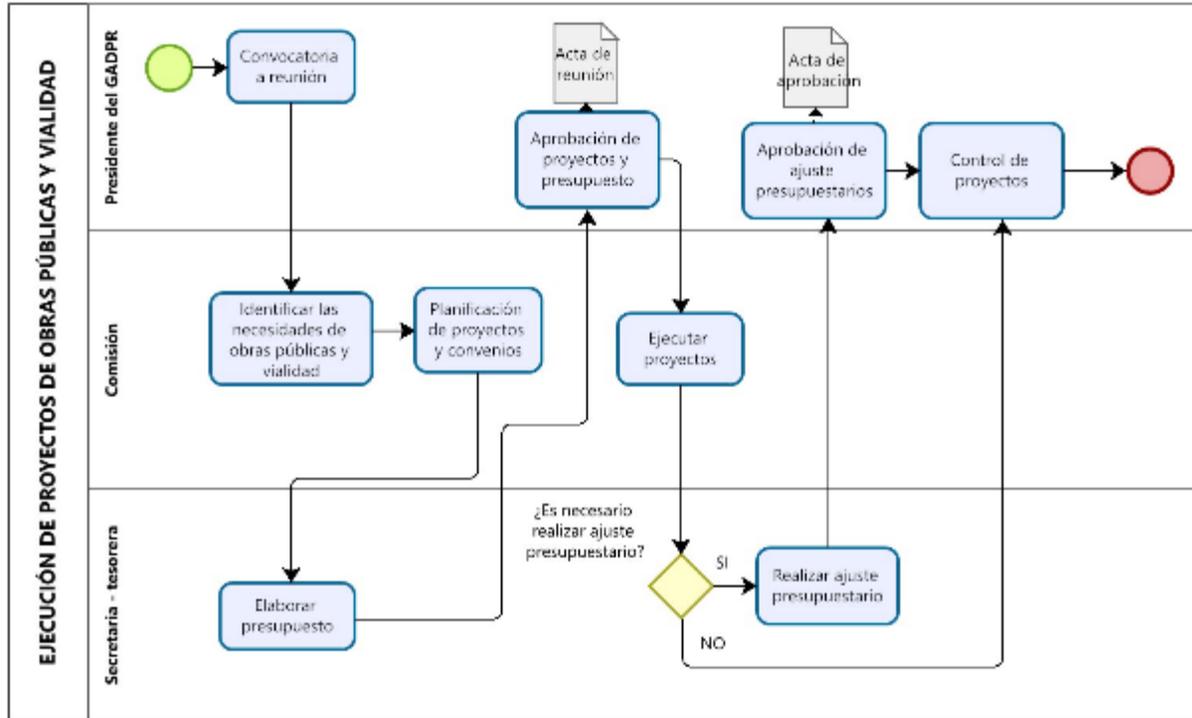
5. Responsabilidades

Presidente, vocales, comisiones, secretaria – tesorera y demás servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir.

6. Descripción de actividades

Tarea	Descripción	Responsable
1	Convocatoria a reuniones junto con la comisión	Presidente del GADPR
2	Identificar las necesidades de vialidad y obras públicas de la comunidad	Comisión a cargo
3	Realizar la planificación de los proyectos y convenios de conformidad con la comisión encargada	Comisión a cargo
4	Elaborar el presupuesto para los proyectos propuestos	Secretaria - tesorera
5	Aprobación de proyectos propuestos por la comisión	Presidente del GADPR
6	Acta de reunión	Presidente del GADPR
7	Ejecutar los proyectos propuestos	Comisión a cargo
8	Realizar ajustes presupuestarios en caso de ser necesario	Secretaria - tesorera
9	Aprobación de ajustes presupuestarios	Presidente del GADPR
10	Acta de aprobación	Presidente del GADPR y secretaria - tesorera
11	Control de los proyectos ejecutados	Presidente del GADPR y comisión a cargo

7. Diagrama de flujo



8. Documentos y registros

Documentos y registros					
Documento	Origen		Digitalizado		Distribución
	Int	Ext	Si	No	Responsable
Convocatoria a reuniones	x			x	Presidente del GADPR
Informe presupuestario	x		x		Secretaria - tesorera
Acta de reunión	x		x		Presidente del GADPR
Anteproyectos	x			x	Comisión a cargo
Informe técnico					Comisión a cargo
Reforma presupuestaria	x		x		Secretaria - tesorera
Acta de aprobación	x		x		Presidente del GADPR
Informe de control de proyectos	x		x		Comisión a cargo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE OBRAS PÚBLICAS Y VIALIDAD	Vigencia:
		Página: 47 de 103

9. Anexos

Lista de anexos	
Anexo	Código
Actas de reunión	G.DE - D04
Registros técnicos	AV.GP - R02
Registros de planificación de proyectos	AV.GP - R03
Registros de ejecución de proyectos	AV.GP - R04
Registros de culminación de proyectos	AV.GP - R05
Registros de proyectos	AV.GP - R06

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS SOCIOCULTURALES Y AFINES	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 48 de 103

4.7 Procedimiento de ejecución de proyectos socioculturales y afines



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

MACROPROCESO: AGREGADORES DE VALOR

PROCESO: GESTIÓN SOCIOCULTURAL, DEPORTIVA, EDUCACIÓN Y TURISMO

PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS SOCIOCULTURALES Y AFINES

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS SOCIOCULTURALES Y AFINES	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 49 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS SOCIOCULTURALES Y AFINES	Vigencia:
		Página: 50 de 103

Índice

1. Objetivo.....	51
2. Alcance.....	51
3. Definiciones.....	51
4. Referencias normativas	52
5. Responsabilidades.....	52
6. Descripción de actividades	52
7. Diagrama de flujo	53
8. Documentos y registros.....	53
9. Anexos	54

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS SOCIOCULTURALES Y AFINES	Vigencia:
		Página: 51 de 103

1. Objetivo

Gestionar la realización de diversos proyectos desde la fase de planificación, ejecución hasta la culminación de estos de conformidad con la comisión con especial énfasis en lo socioculturales y afines a estos con el fin de mejorar la identidad y cultura de la parroquia.

Para dar cumplimiento con el objetivo es importante que se lleven a cabo las diferentes actividades secuenciales por parte de los funcionarios y servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir además se deben tomar en cuenta los documentos y registros necesarios para su aplicación.

2. Alcance

El procedimiento llevado a cabo es de aplicación al proceso de gestión sociocultural, deportiva, educación y turismo, y a todos los funcionarios y servidores públicos involucrados.

3. Definiciones

Proyectos socioculturales: Son los proyectos encargados se mantener la identidad cultural, promover a los grupos sociales y conservar el patrimonio.

Proyecto: Es la combinación de acciones que van desde la planificación, ejecución y culminación para dar paso al cumplimiento de obras conforme a los requerimientos de la comisión.

Planificación de proyectos: Es la fase en la que se identifican las necesidades de la parroquia y se realizan planes en funciones de estas.

Ejecución de proyectos: Es la fase en la que se realizan los proyectos planificados y se da los respectivos controles y ajustes de conformidad.

Convenio: Es un acuerdo entre dos o más instituciones para facilitar la ejecución de proyectos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS SOCIOCULTURALES Y AFINES	Vigencia:
		Página: 52 de 103

4. Referencias normativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Reglamento interno del GAD San Vicente de Pusir 2019 – 2023

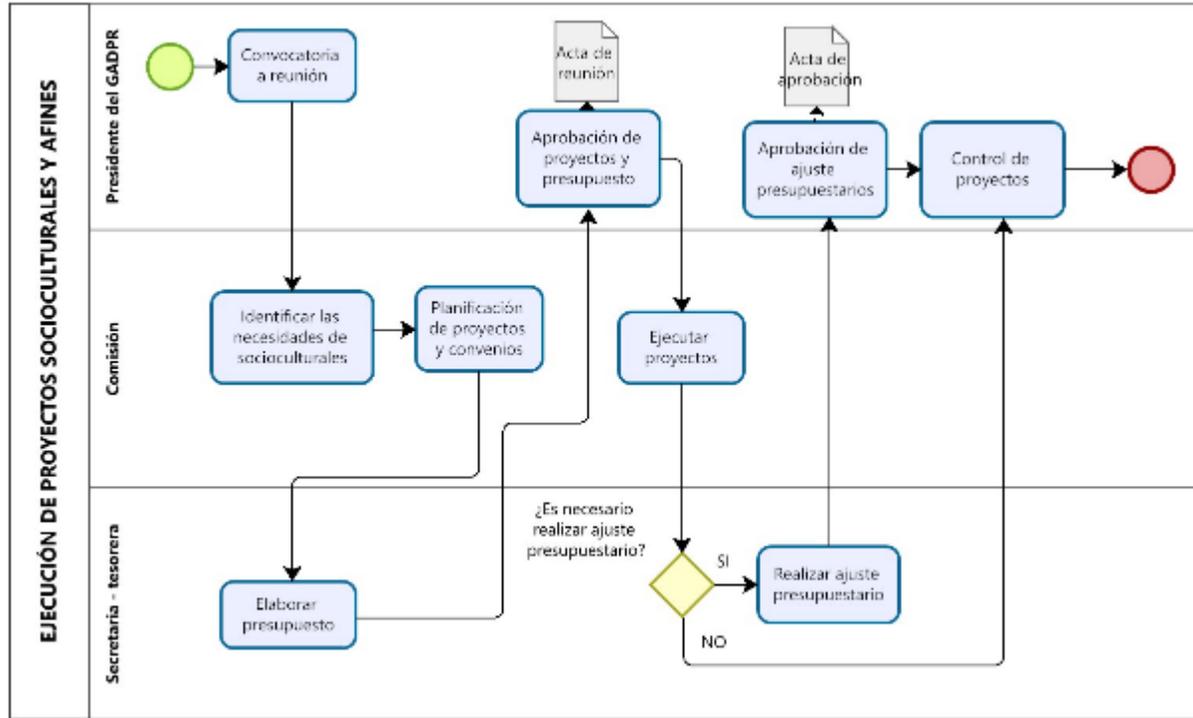
5. Responsabilidades

Presidente, vocales, comisiones, secretaria – tesorera y demás servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir.

6. Descripción de actividades

Tarea	Descripción	Responsable
1	Convocatoria a reuniones junto con la comisión	Presidente del GADPR
2	Identificar las necesidades de socioculturales de la comunidad	Comisión a cargo
3	Realizar la planificación de los proyectos y convenios de conformidad con la comisión encargada	Comisión a cargo
4	Elaborar el presupuesto para los proyectos propuestos	Secretaria - tesorera
5	Aprobación de proyectos propuestos por la comisión	Presidente del GADPR
6	Acta de reunión	Presidente del GADPR
7	Ejecutar los proyectos propuestos	Comisión a cargo
8	Realizar ajustes presupuestarios en caso de ser necesario	Secretaria - tesorera
9	Aprobación de ajustes presupuestarios	Presidente del GADPR
10	Acta de aprobación	Presidente del GADPR y secretaria - tesorera
11	Control de los proyectos ejecutados	Presidente del GADPR y comisión a cargo

7. Diagrama de flujo



8. Documentos y registros

Documentos y registros					
Documento	Origen		Digitalizado		Distribución
	Int	Ext	Si	No	Responsable
Convocatoria a reuniones	x			x	Presidente del GADPR
Informe presupuestario	x		x		Secretaria - tesorera
Acta de reunión	x		x		Presidente del GADPR
Anteproyectos	x			x	Comisión a cargo
Informe técnico					Comisión a cargo
Reforma presupuestaria	x		x		Secretaria - tesorera
Acta de aprobación	x		x		Presidente del GADPR
Informe de control de proyectos	x		x		Comisión a cargo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS SOCIOCULTURALES Y AFINES	Vigencia:
		Página: 54 de 103

9. Anexos

Lista de anexos	
Anexo	Código
Actas de reunión	G.DE - D04
Registros técnicos	AV.GP - R02
Registros de planificación de proyectos	AV.GP - R03
Registros de ejecución de proyectos	AV.GP - R04
Registros de culminación de proyectos	AV.GP - R05
Registros de proyectos	AV.GP - R06

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE EQUIDAD DE GÉNERO, SALUD Y AMBIENTE	Vigencia:
		Página: 55 de 103

4.8 Procedimiento de ejecución de proyectos de equidad de género, salud y ambiente



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

MACROPROCESO: AGREGADORES DE VALOR

PROCESO: GESTIÓN DE SALUD, EQUIDAD DE GÉNERO Y ECOLOGÍA AMBIENTAL

PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS EQUIDAD DE GÉNERO, SALUD Y
AMBIENTE

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE EQUIDAD DE GÉNERO, SALUD Y AMBIENTE	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 56 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

 <p>SAN VICENTE DE PUSIS Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE EQUIDAD DE GÉNERO, SALUD Y AMBIENTE	Vigencia:
		Página: 57 de 103

Índice

1. Objetivo	58
2. Alcance	58
3. Definiciones	58
4. Referencias normativas	59
5. Responsabilidades	59
6. Descripción de actividades	59
7. Diagrama de flujo	60
8. Documentos y registros	60
9. Anexos	61

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE EQUIDAD DE GÉNERO, SALUD Y AMBIENTE	Vigencia:
		Página: 58 de 103

1. Objetivo

Gestionar la realización de diversos proyectos desde la fase de planificación, ejecución hasta la culminación de estos de conformidad con la comisión con especial énfasis en la equidad de género, salud y ambiente con el fin de mejorar la salud, el ambiente y el respeto al derecho de la equidad de género en la parroquia.

Para dar cumplimiento con el objetivo es importante que se lleven a cabo las diferentes actividades secuenciales por parte de los funcionarios y servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir además se deben tomar en cuenta los documentos y registros necesarios para su aplicación.

2. Alcance

El procedimiento llevado a cabo es de aplicación al proceso de gestión de salud, equidad de género y ecología ambiental, y a todos los funcionarios y servidores públicos involucrados.

3. Definiciones

Equidad de género: Es el respeto de los derechos y oportunidades sin distinción de género.

Proyecto: Es la combinación de acciones que van desde la planificación, ejecución y culminación para dar paso al cumplimiento de obras conforme a los requerimientos de la comisión.

Planificación de proyectos: Es la fase en la que se identifican las necesidades de la parroquia y se realizan planes en funciones de estas.

Ejecución de proyectos: Es la fase en la que se realizan los proyectos planificados y se da los respectivos controles y ajustes de conformidad.

Convenio: Es un acuerdo entre dos o más instituciones para facilitar la ejecución de proyectos.

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE EQUIDAD DE GÉNERO, SALUD Y AMBIENTE	Vigencia:
		Página: 59 de 103

4. Referencias normativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Reglamento interno del GAD San Vicente de Pusir 2019 – 2023

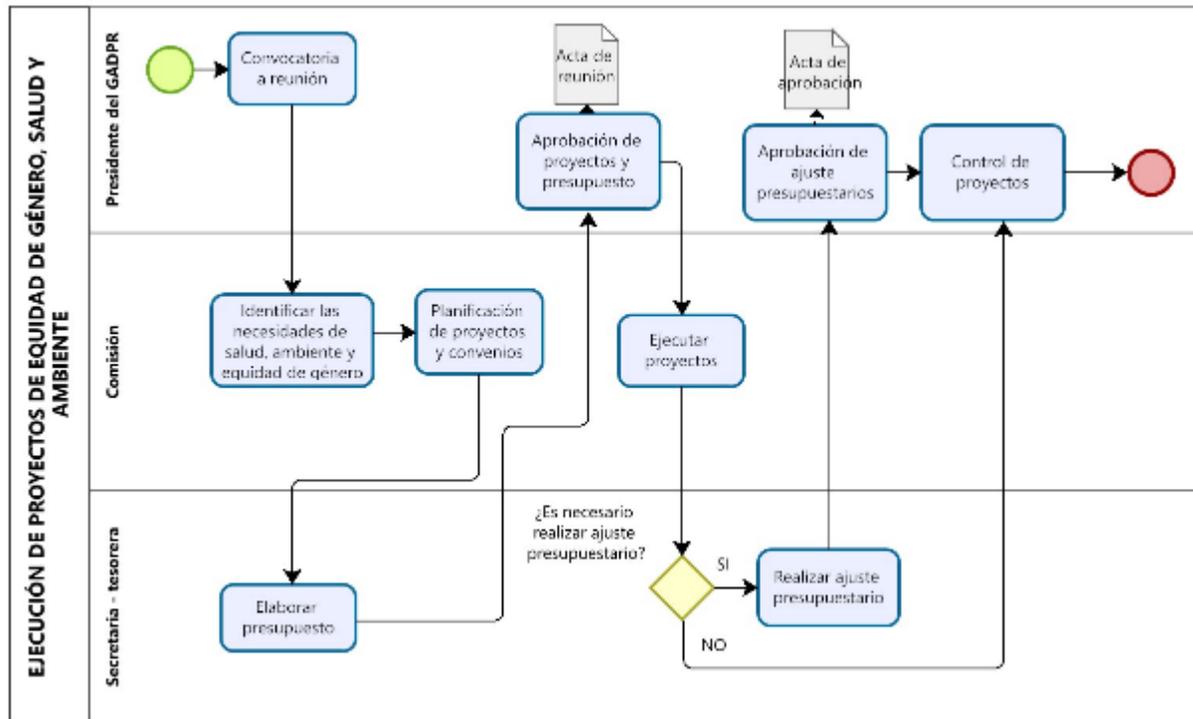
5. Responsabilidades

Presidente, vocales, comisiones, secretaria – tesorera y demás servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir.

6. Descripción de actividades

Tarea	Descripción	Responsable
1	Convocatoria a reuniones junto con la comisión	Presidente del GADPR
2	Identificar las necesidades de equidad de género, salud y ambiente de la comunidad	Comisión a cargo
3	Realizar la planificación de los proyectos y convenios de conformidad con la comisión encargada	Comisión a cargo
4	Elaborar el presupuesto para los proyectos propuestos	Secretaria - tesorera
5	Aprobación de proyectos propuestos por la comisión	Presidente del GADPR
6	Acta de reunión	Presidente del GADPR
7	Ejecutar los proyectos propuestos	Comisión a cargo
8	Realizar ajustes presupuestarios en caso de ser necesario	Secretaria - tesorera
9	Aprobación de ajustes presupuestarios	Presidente del GADPR
10	Acta de aprobación	Presidente del GADPR y secretaria - tesorera
11	Control de los proyectos ejecutados	Presidente del GADPR y comisión a cargo

7. Diagrama de flujo



8. Documentos y registros

Documentos y registros					
Documento	Origen		Digitalizado		Distribución
	Int	Ext	Si	No	Responsable
Convocatoria a reuniones	x			x	Presidente del GADPR
Informe presupuestario	x		x		Secretaria - tesorera
Acta de reunión	x		x		Presidente del GADPR
Anteproyectos	x			x	Comisión a cargo
Informe técnico					Comisión a cargo
Reforma presupuestaria	x		x		Secretaria - tesorera
Acta de aprobación	x		x		Presidente del GADPR
Informe de control de proyectos	x		x		Comisión a cargo

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE EQUIDAD DE GÉNERO, SALUD Y AMBIENTE	Vigencia:
		Página: 61 de 103

9. Anexos

Lista de anexos	
Anexo	Código
Actas de reunión	G.DE - D04
Registros técnicos	AV.GP - R02
Registros de planificación de proyectos	AV.GP - R03
Registros de ejecución de proyectos	AV.GP - R04
Registros de culminación de proyectos	AV.GP - R05
Registros de proyectos	AV.GP - R06

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	Vigencia:
		Página: 62 de 103

4.9 Procedimiento de contratación de servidores públicos



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	Vigencia:
		Página: 63 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	Vigencia:
		Página: 64 de 103

Índice

1. Objetivo.....	65
2. Alcance	65
3. Definiciones.....	65
4. Referencias normativas	66
5. Responsabilidades	66
6. Descripción de actividades	66
7. Diagrama de flujo	67
8. Documentos y registros.....	67
9. Anexos	68

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	Vigencia:
		Página: 65 de 103

1. Objetivo

Seleccionar al personal más competente que cumpla con los requisitos del puesto a ejercer mediante el respectivo concurso de mérito y oposición para que de cumplimiento a las funciones encomendadas.

Para dar cumplimiento con el objetivo es importante que se lleven a cabo las diferentes actividades secuenciales por parte de los funcionarios y servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir además se deben tomar en cuenta los documentos y registros necesarios para su aplicación.

2. Alcance

El procedimiento llevado a cabo es de aplicación al proceso de gestión administrativa, y a todos los funcionarios y servidores públicos involucrados.

3. Definiciones

Curriculum vitae (CV): También conocida como hoja de vida contiene los datos de las personas están postulando a un cargo público.

Postulante: Es la persona candidata a un puesto de trabajo y que se presenta al procedimiento de selección de servidores públicos.

Perfil del cargo: Son las funciones que deberá cumplir los postulantes una vez hayan pasado todos los filtros de para seleccionar al personal, estas funciones están descritas en el COOTAD y en el reglamento interno de la institución.

Concurso de mérito y oposición: Es una de las actividades donde los postulantes se presentan a entrevistas, hojas de vida y de ser necesario pruebas teóricas donde demuestren sus conocimientos para lograr formar parte de la institución.

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	Vigencia:
		Página: 66 de 103

4. Referencias normativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Reglamento interno del GAD San Vicente de Pusir 2019 – 2023
- Código del trabajo

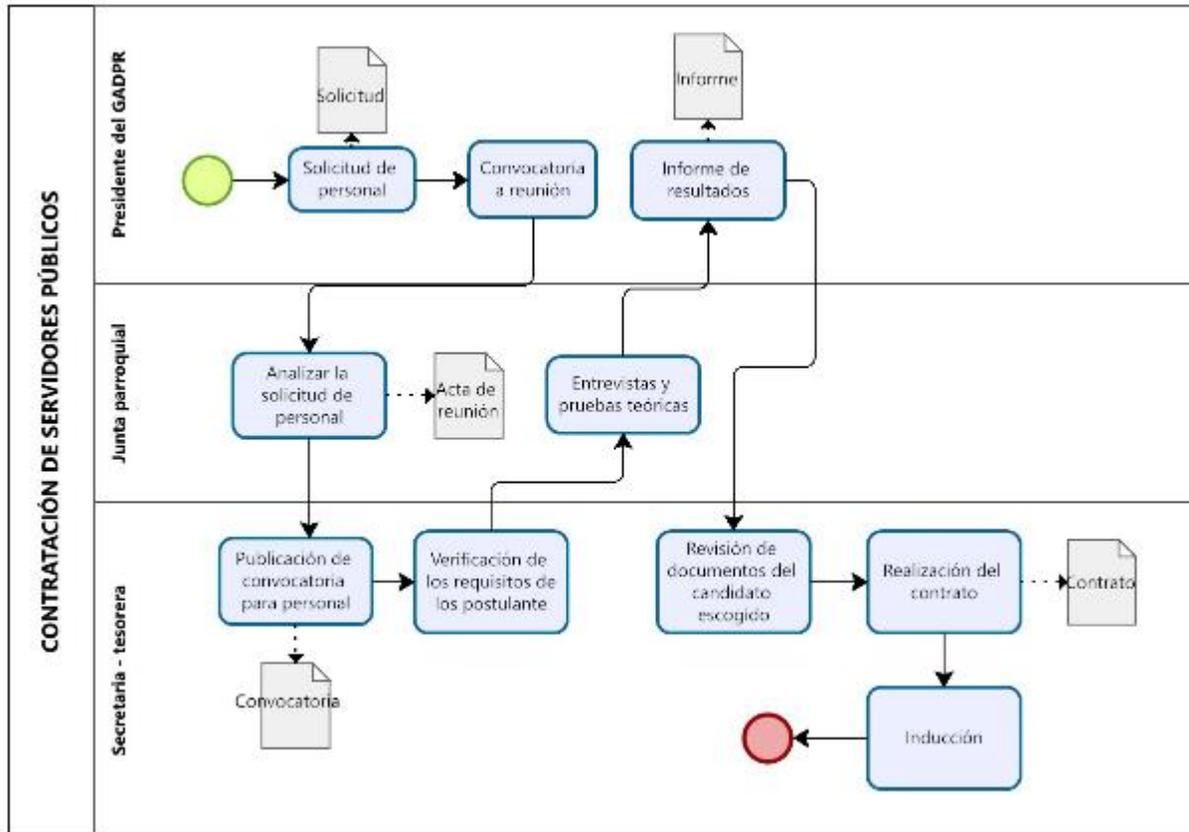
5. Responsabilidades

Presidente, vocales, comisiones, secretaria – tesorera y demás servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir.

6. Descripción de actividades

Tarea	Descripción	Responsable
1	Solicitud de personal	Presidente del GADPR
2	Convocatoria a reunión	Presidente del GADPR
3	Analizar la solicitud de personal	Junta parroquial
4	Acta de reunión	Presidente del GADPR
5	Publicación de convocatoria para personal	Secretaria -tesorera
6	Verificación de requisitos de postulantes	Secretaria -tesorera
7	Entrevistas y pruebas teóricas	Junta parroquial
8	Informe de resultados	Presidente del GADPR
9	Revisión de documentación del candidato escogido	Secretaria -tesorera
10	Realización del contrato	Secretaria -tesorera
11	Inducción al puesto a ejercer	Secretaria -tesorera

7. Diagrama de flujo



8. Documentos y registros

Documentos y registros					
Documento	Origen		Digitalizado		Distribución
	Int	Ext	Si	No	Responsable
Solicitud del personal	x			x	Presidente del GADPR
Acta de reunión	x		x		Presidente del GADPR
Convocatoria de personal requerido	x			x	Secretaria - tesorera
Informe de resultados	x		x		Presidente del GADPR
Contrato de prestación de servicios civiles	x		x		Presidente del GADPR

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Código: A.GA – MP
				Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS			Vigencia:
				Página: 68 de 103

Pruebas teóricas	x			x	Secretaria - tesorera
Declaración de domicilio	x			x	Secretaria - tesorera

9. Anexos

Lista de anexos	
Anexo	Código
Actas de reunión	G.DE - D04
Solicitud de personal	A.GA - R01
Descripción del puesto de trabajo	A.GA - D01
Hojas de vida	A.GA - D02
Informe de resultados	A.GA - D03
Registro de inducción	A.GA - R02
Registro de pruebas a postulantes	A.GA - R03

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	Vigencia:
		Página: 69 de 103

4.10 Procedimiento de capacitación de servidores públicos



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	Vigencia:
		Página: 70 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	Vigencia:
		Página: 71 de 103

Índice

1. Objetivo.....	72
2. Alcance	72
3. Definiciones.....	72
4. Referencias normativas	73
5. Responsabilidades	73
6. Descripción de actividades	73
7. Diagrama de flujo	74
8. Documentos y registros.....	74
9. Anexos	75

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	Vigencia:
		Página: 72 de 103

1. Objetivo

Instruir a los servidores públicos para un mejor desempeño de sus funciones mediante la elaboración y ejecución de un plan de capacitaciones que permita mejorar los conocimientos y habilidades en lo referente a la administración pública.

Para dar cumplimiento con el objetivo es importante que se lleven a cabo las diferentes actividades secuenciales por parte de los funcionarios y servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir además se deben tomar en cuenta los documentos y registros necesarios para su aplicación.

2. Alcance

El procedimiento llevado a cabo es de aplicación al proceso de gestión administrativa, y a todos los funcionarios y servidores públicos involucrados.

3. Definiciones

Plan de capacitaciones: Es la herramienta que permite establecer las actividades a realizarse durante las capacitaciones, los servidores públicos a capacitarse, las fechas de capacitación y los resultados a obtenerse.

Capacitador: Persona encargada de dar las capacitaciones en las áreas específicas que la institución requiera necesario.

Evaluación de capacitaciones: Es el registro donde se mide el nivel de conocimiento adquirido por parte de los servidores públicos después de haber tomado las capacitaciones brindadas por la institución.

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS	Vigencia:
		Página: 73 de 103

4. Referencias normativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Reglamento interno del GAD San Vicente de Pusir 2019 – 2023
- Código del trabajo

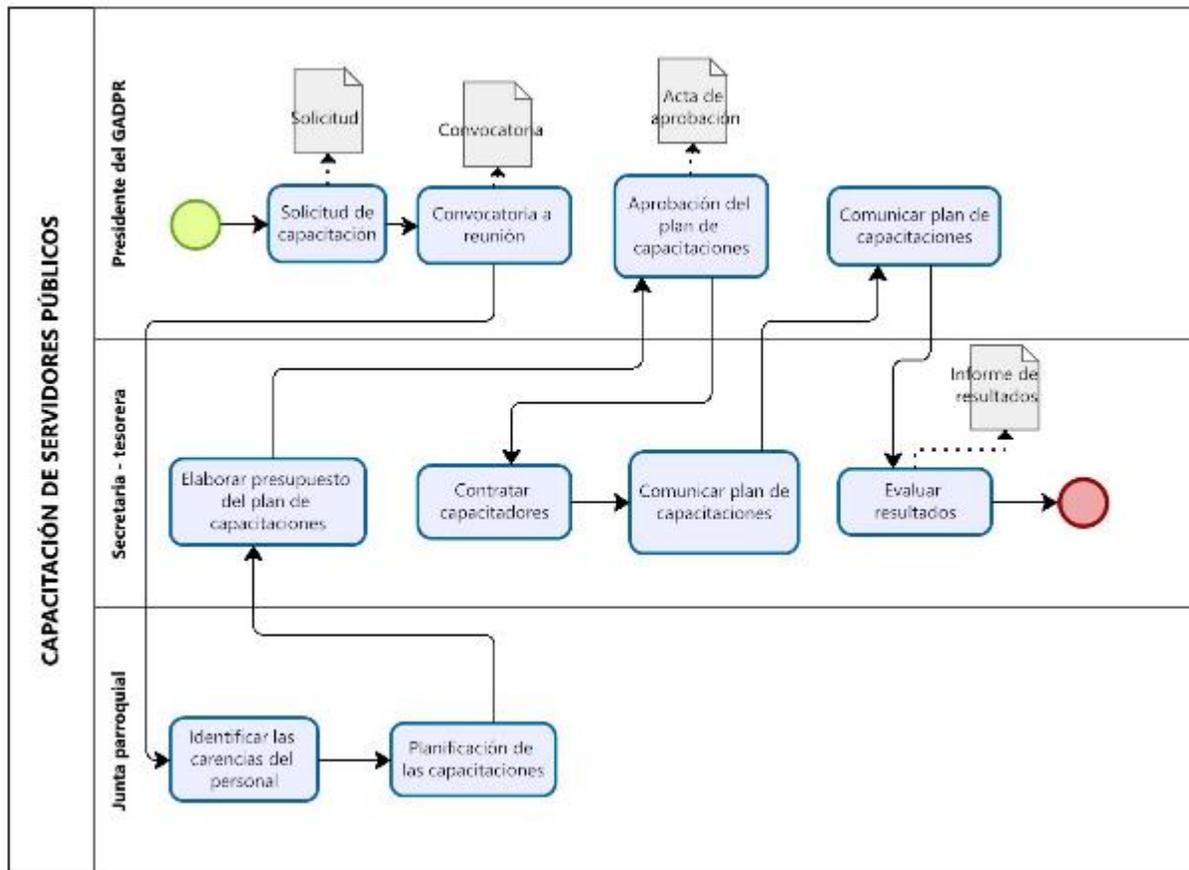
5. Responsabilidades

Presidente, vocales, comisiones, secretaria – tesorera y demás servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir.

6. Descripción de actividades

Tarea	Descripción	Responsable
1	Solicitud de capacitación del personal	Presidente del GADPR
2	Convocatoria a reunión	Presidente del GADPR
3	Identificar las carencias del personal para la capacitación	Junta parroquial
4	Planificación del proyecto de capacitación	Junta parroquial
5	Elaborar presupuesto para el plan de capacitación	Secretaria -tesorera
6	Aprobación del plan de capacitaciones	Presidente del GADPR
7	Acta de reunión	Presidente del GADPR
8	Contratar al personal encargado de capacitaciones	Secretaria -tesorera
9	Comunicar el plan de capacitaciones a los servidores públicos	Secretaria -tesorera
10	Ejecutar plan de capacitación	Presidente del GADPR
11	Evaluar resultados de la capacitación	Secretaria -tesorera

7. Diagrama de flujo



8. Documentos y registros

Documentos y registros					
Documento	Origen		Digitalizado		Distribución
	Int	Ext	Si	No	Responsable
Solicitud de capacitación	x			x	Presidente del GADPR
Convocatoria a reunión	x			x	Presidente del GADPR
Plan de capacitaciones	x			x	Secretaria - tesorera
Informe presupuestario	x		x		Secretaria - tesorera
Acta de aprobación	x		x		Presidente del GADPR
Contratos	x		x		Presidente del GADPR

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: A.GA – MP
			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: CAPACITACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS		Vigencia:
			Página: 75 de 103

Informe de resultados	x			x	Secretaria - tesorera
-----------------------	---	--	--	---	-----------------------

9. Anexos

Lista de anexos	
Anexo	Código
Actas de reunión	G.DE - D04
Plan de capacitaciones	A.GA - D04
Descripción del puesto de trabajo	A.GA - D01
Hojas de vida	A.GA - D02
Informe de resultados	A.GA - D03
Manual de procedimientos	A.GA - MP

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 76 de 103

4.11 Procedimiento de atención a la comunidad



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	Vigencia:
		Página: 77 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	Vigencia:
		Página: 78 de 103

Índice

1. Objetivo.....	79
2. Alcance	79
3. Definiciones.....	79
4. Referencias normativas	80
5. Responsabilidades	80
6. Descripción de actividades	80
7. Diagrama de flujo	81
8. Documentos y registros.....	81
9. Anexos	82

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	Vigencia:
		Página: 79 de 103

1. Objetivo

Brindar una atención de calidad y eficiencia a la población que forma parte de la comunidad de la parroquia en los servicios de asesoramiento y solicitud de información pública.

Para dar cumplimiento con el objetivo es importante que se lleven a cabo las diferentes actividades secuenciales por parte de los funcionarios y servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir además se deben tomar en cuenta los documentos y registros necesarios para su aplicación.

2. Alcance

El procedimiento llevado a cabo es de aplicación al proceso de gestión administrativa, y a todos los funcionarios y servidores públicos involucrados.

3. Definiciones

Servicio: Consiste en cumplir las necesidades de la comunidad sin brindar ningún producto físico.

Solicitud de información pública: Es el formato por el cual se hace el pedido de información pública que requiera la persona o la institución, demás por ley se garantiza el acceso a la información pública.

Atención al cliente: Se encarga de brindar los servicios de asesoramiento y recepción de solicitudes de información pública para su posterior entrega de la respectiva información solicitada.

Asesoramiento: Es el servicio que ofrece la institución para asesorar a quien lo requiera en temas productivos y económicos relacionados a emprendimientos de la comunidad.

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	Vigencia:
		Página: 80 de 103

4. Referencias normativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Reglamento interno del GAD San Vicente de Pusir 2019 – 2023

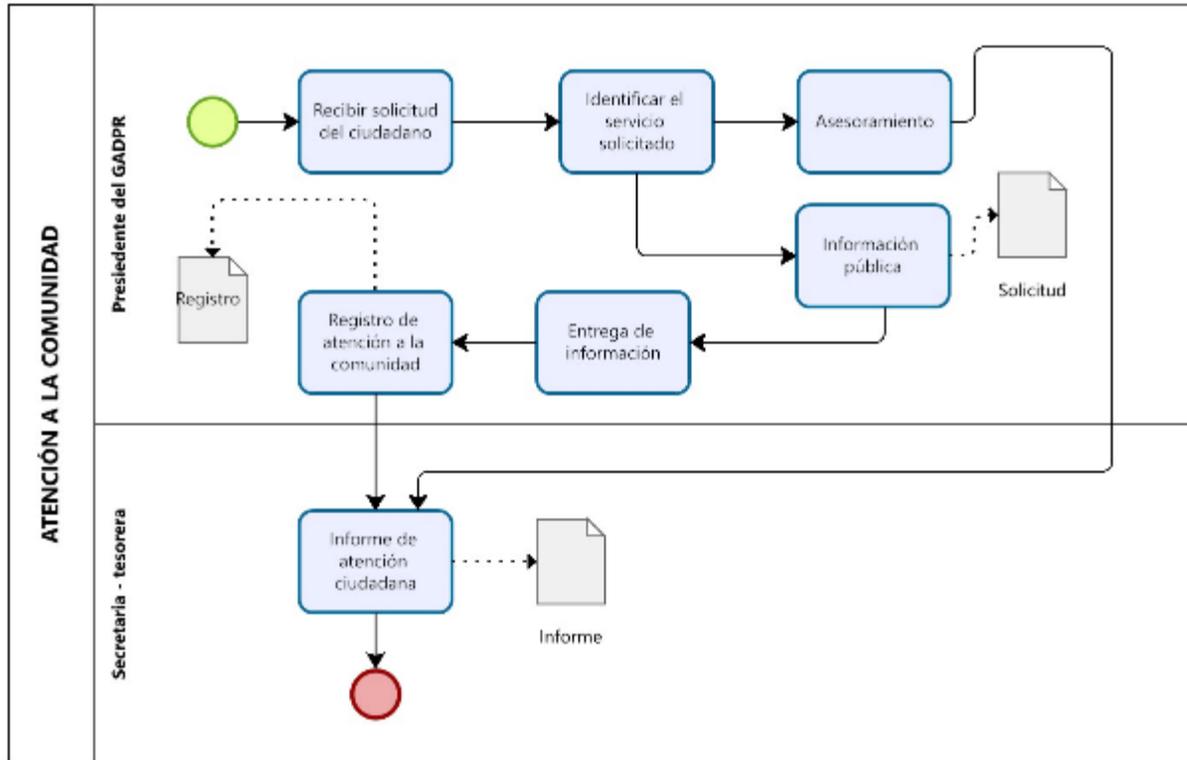
5. Responsabilidades

Presidente, vocales, comisiones, secretaria – tesorera y demás servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir.

6. Descripción de actividades

Tarea	Descripción	Responsable
1	Recibir solicitud del ciudadano	Secretaria - tesorera
2	Identificar el servicio solicitado	Secretaria - tesorera
3	Para el asesoramiento se dara la respectiva guía en los asuntos requeridos por el solicitante	Secretaria - tesorera
4	Para la solicitud de información pública se llena formulario de información solicitada	Secretaria - tesorera
5	Entrega de la información en plazo de 15 días o en el momento dependiendo de la información	Secretaria -tesorera
6	Registro de atención a la comunidad	Secretaria - tesorera
7	Informe de atención ciudadana	Presidente del GADPR

7. Diagrama de flujo



8. Documentos y registros

Documentos y registros					
Documento	Origen		Digitalizado		Distribución
	Int	Ext	Si	No	Responsable
Solicitud ciudadana	x			x	Secretaria - tesorera
Solicitud de asesoramiento	x			x	Secretaria - tesorera
Solicitud de información pública	x		x		Secretaria - tesorera
Registro de atención ciudadana	x			x	Secretaria - tesorera
Informe de atención ciudadana	x		x		Presidente del GADPR

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A LA COMUNIDAD	Vigencia:
		Página: 82 de 103

9. Anexos

Lista de anexos	
Anexo	Código
Solicitud de información pública	A.GA - D05
Registro de atención ciudadana	A.GA - R04
Control de cambios	A.GA - R05

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 83 de 103

4.12 Procedimiento de auditoría interna



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA	Vigencia:
		Página: 84 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA	Vigencia:
		Página: 85 de 103

Índice

1. Objetivo.....	86
2. Alcance	86
3. Definiciones.....	86
4. Referencias normativas	87
5. Responsabilidades	87
6. Descripción de actividades	87
7. Diagrama de flujo	88
8. Documentos y registros.....	88
9. Anexos	89

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA	Vigencia:
		Página: 86 de 103

1. Objetivo

Realizar la auditoria interna de la institución mediante el establecimiento de planes y programas de auditoría y la conformación del equipo auditor para obtener como resultado los hallazgos y tomar las acciones correctivas más idóneas.

Para dar cumplimiento con el objetivo es importante que se lleven a cabo las diferentes actividades secuenciales por parte de los funcionarios y servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir además se deben tomar en cuenta los documentos y registros necesarios para su aplicación.

2. Alcance

El procedimiento llevado a cabo es de aplicación al proceso de gestión administrativa, y a todos los funcionarios y servidores públicos involucrados.

3. Definiciones

Plan de auditoria: Es la planificación donde se detalla el proceso a seguir durante la auditoría interna, el equipo que conformara la auditoria, además de establecer el cronograma respectivo

Cronograma de auditoria: Detalla los pasos para la aplicación de la auditoría interna con las fechas para la ejecución de dichas actividades.

Equipo auditor: Es el grupo de personas encargadas de realizar la auditoria, en el caso de las auditorías internas una de las áreas de la institución realiza auditoria a otra área con el fin de evitar el denominado conflicto de intereses.

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA	Vigencia:
		Página: 87 de 103

4. Referencias normativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Reglamento interno del GAD San Vicente de Pusir 2019 – 2023

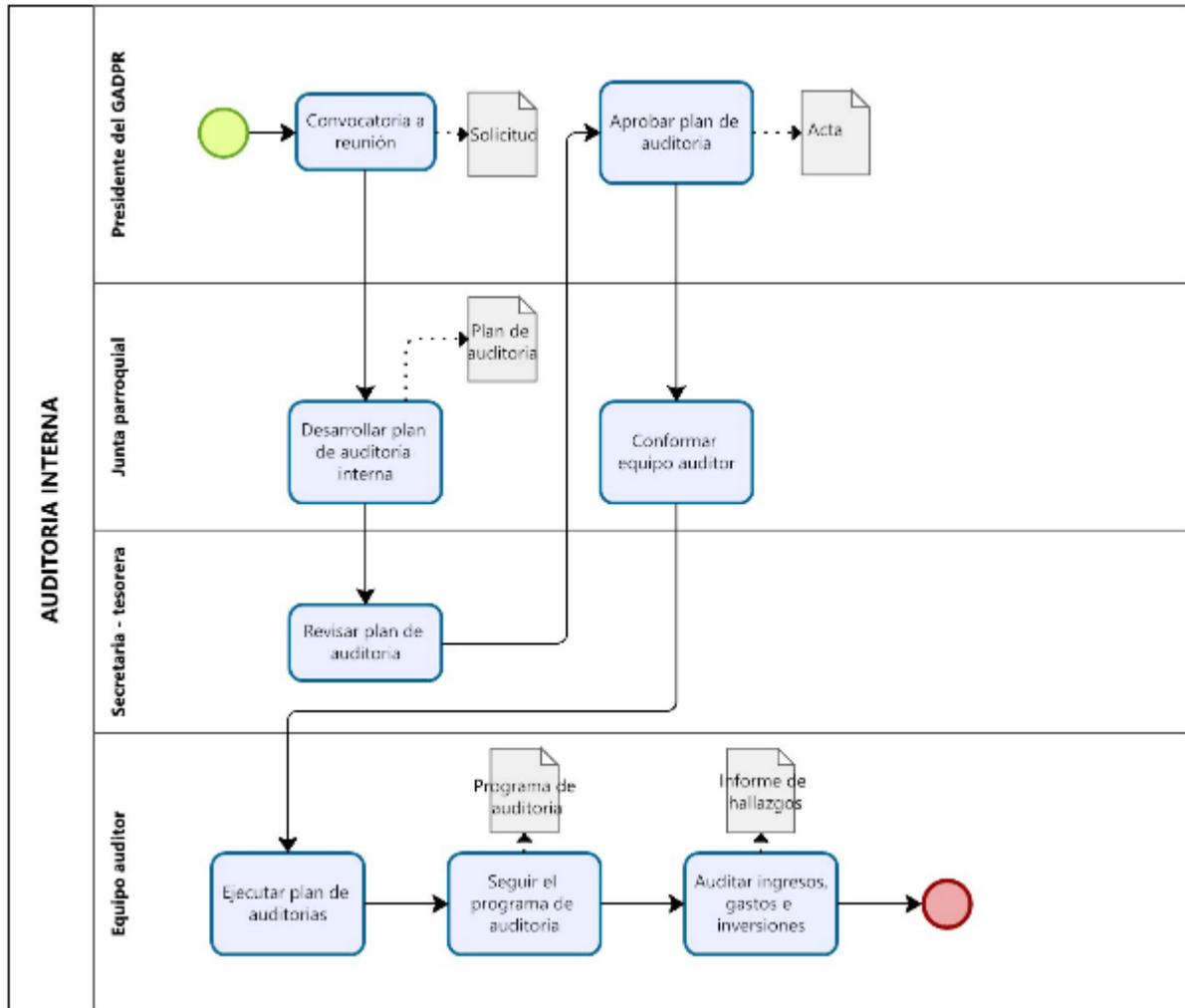
5. Responsabilidades

Presidente, vocales, comisiones, secretaria – tesorera y demás servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir.

6. Descripción de actividades

Tarea	Descripción	Responsable
1	Convocatoria a reunión	Presidente del GADPR
2	Desarrollar plan de auditoría	Junta parroquial
3	Revisar el plan de auditoría	Secretaria - tesorera
4	Aprobar plan de auditoría	Presidente del GADPR
5	Conformar el equipo auditor	Junta parroquial
6	Ejecutar plan de auditoría de acuerdo a los cronogramas	Equipo auditor
7	Seguir el programa de auditoría establecido	Equipo auditor
8	Auditar los ingresos, gastos e inversiones de la institución	Equipo auditor
9	Presentar el informe de los hallazgos de la auditoria	Equipo auditor

7. Diagrama de flujo



8. Documentos y registros

Documentos y registros					
Documento	Origen		Digitalizado		Distribución
	Int	Ext	Si	No	Responsable
Solicitud de reunión	x			x	Presidente del GADPR
Plan de auditoría interna	x			x	Secretaria - tesorera
Acta de reunión	x		x		Presidente del GADPR
Programa de auditoría interna	x			x	Secretaria - tesorera

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍA INTERNA	Vigencia:
		Página: 89 de 103

Informe de auditoría interna	x			x	Secretaria - tesorera
Acta de equipo auditor	x		x		Presidente del GADPR
Cronograma de auditoria	x			x	Secretaria - tesorera

9. Anexos

Lista de anexos	
Anexo	Código
Actas de reunión	G.DE - D04
Plan de auditoría interna	A.GA - D06
Programa de auditoría interna	A.GA - D07
Informe de auditoría interna	A.GA - D08

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: COMPRAS PÚBLICAS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 90 de 103

4.13 Procedimiento de compras públicas



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: COMPRAS PÚBLICAS

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

 <p>SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: COMPRAS PÚBLICAS	Vigencia:
		Página: 91 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: COMPRAS PÚBLICAS	Vigencia:
		Página: 92 de 103

Índice

1. Objetivo.....	93
2. Alcance	93
3. Definiciones.....	93
4. Referencias normativas	94
5. Responsabilidades	94
6. Descripción de actividades	94
7. Diagrama de flujo	95
8. Documentos y registros.....	95
9. Anexos	96

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: COMPRAS PÚBLICAS	Vigencia:
		Página: 93 de 103

1. Objetivo

Realizar la adquisición de bienes y servicios para beneficio de la comunidad que habita en la parroquia mediante el uso del portal de compras públicas que da transparencia a las acciones realizadas en el procedimiento.

Para dar cumplimiento con el objetivo es importante que se lleven a cabo las diferentes actividades secuenciales por parte de los funcionarios y servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir además se deben tomar en cuenta los documentos y registros necesarios para su aplicación.

2. Alcance

El procedimiento llevado a cabo es de aplicación al proceso de gestión financiera, y a todos los funcionarios y servidores públicos involucrados.

3. Definiciones

Compras públicas: Es la plataforma del estado que permite realizar compra de bienes o servicios para la ejecución de los proyectos planificados por parte de instituciones del estado y está regido por la SERCOP que permite la transparencia de las compras realizadas asegurando también la calidad de bienes y servicios de los proveedores.

SERCOP: Servicio nacional de contratación pública

Producto o servicio: Son los objetos materiales para el caso de los productos, que toman un valor en el mercado al igual que los servicios también toman un valor económico, estos últimos se caracterizan por ser intangibles.

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: COMPRAS PÚBLICAS	Vigencia:
		Página: 94 de 103

4. Referencias normativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Reglamento interno del GAD San Vicente de Pusir 2019 – 2023

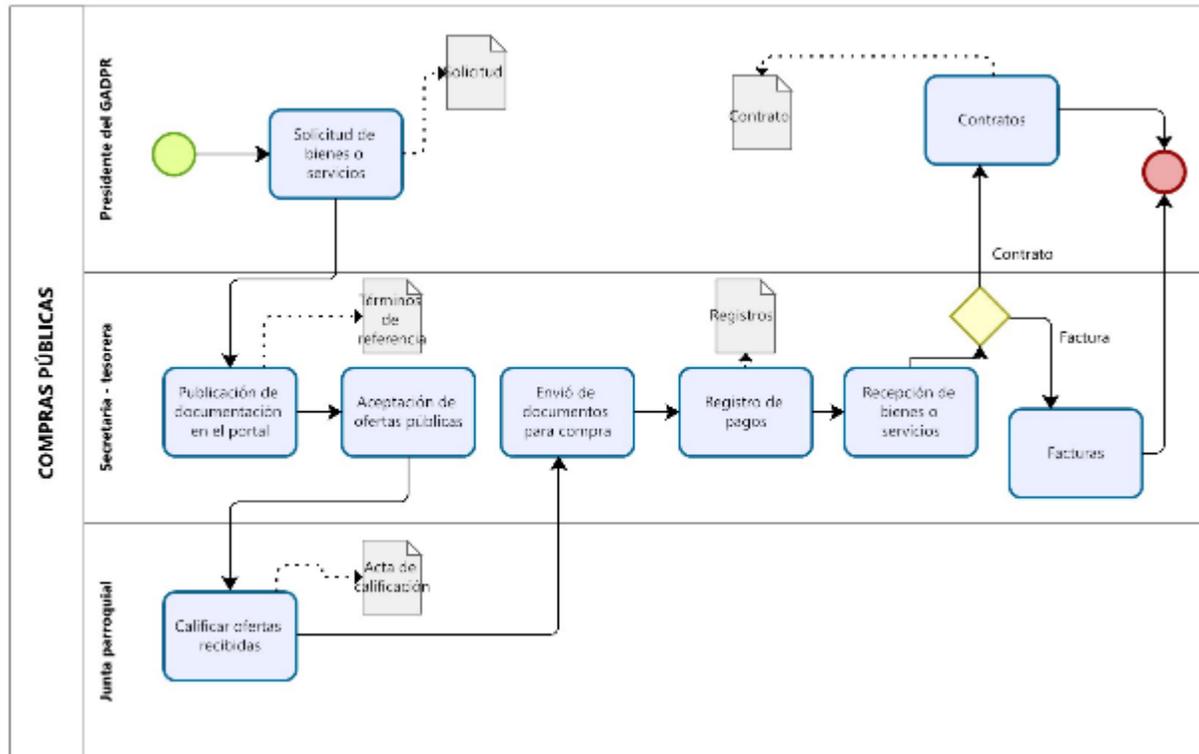
5. Responsabilidades

Presidente, vocales, comisiones, secretaria – tesorera y demás servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir.

6. Descripción de actividades

Tarea	Descripción	Responsable
1	Solicitud de bienes o servicios	Presidente del GADPR
2	Publicación de documentación en el portal de compras	Secretaria - tesorera
3	Aceptación de ofertas del portal	Secretaria - tesorera
4	Calificar ofertas recibidas	Junta parroquial
5	Acta de calificación	Presidente del GADPR
6	Envío de documentos para tramitar compra	Secretaria - tesorera
7	Registro de pagos	Secretaria - tesorera
8	Recepción de bienes o servicios	Secretaria - tesorera
9	Facturas o contratos	Secretaria - tesorera/ presidente del GADPR

7. Diagrama de flujo



8. Documentos y registros

Documentos y registros					
Documento	Origen		Digitalizado		Distribución
	Int	Ext	Si	No	Responsable
Solicitud de bienes o servicios	x			x	Presidente del GADPR
Términos de referencia	x			x	Secretaría - tesorera
Acta de calificación	x		x		Presidente del GADPR
Registro de pagos	x			x	Secretaría - tesorera
Registro de recepción	x			x	Secretaría - tesorera
Facturas		x		x	Secretaría - tesorera
Contratos	x		x		Presidente del GADPR

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: COMPRAS PÚBLICAS	Vigencia:
		Página: 96 de 103

9. Anexos

Lista de anexos	
Anexo	Código
Actas de reunión	G.DE - D04
Registro de pagos	AV.GP - R01
Registro de recepción	A.GF - R01

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
	PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE BIENES FÍSICOS	Versión: 01
		Vigencia:
		Página: 97 de 103

4.14 Procedimiento de registro de bienes físicos



SAN VICENTE DE PUSIR
Capital del Aguacate

MACROPROCESO: APOYO

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE BIENES FÍSICOS

Versión 01

Firmas de revisión y aprobación

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Andrés Muñoz		
Cargo:	Estudiante	Secretaria - tesorera	Presidente del GAD
Fecha:			
Firma:			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE BIENES FÍSICOS	Vigencia:
		Página: 98 de 103

Control e historial de cambios

Versión	Descripción del cambio	Fecha de actualización
01	Edición original	N/A

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE BIENES FÍSICOS	Vigencia:
		Página: 99 de 103

Índice

1. Objetivo.....	100
2. Alcance	100
3. Definiciones.....	100
4. Referencias normativas	101
5. Responsabilidades	101
6. Descripción de actividades	101
7. Diagrama de flujo	102
8. Documentos y registros.....	102
9. Anexo.....	103

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE BIENES FÍSICOS	Vigencia:
		Página: 100 de 103

1. Objetivo

Contabilizar los bienes físicos con los que cuenta la institución mediante un registro de los estos, donde se de conformidad de las características que estos poseen y la antigüedad para así tener un mayor control y realizar las renovaciones respectivas cuando lo amerite.

Para dar cumplimiento con el objetivo es importante que se lleven a cabo las diferentes actividades secuenciales por parte de los funcionarios y servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir además se deben tomar en cuenta los documentos y registros necesarios para su aplicación.

2. Alcance

El procedimiento llevado a cabo es de aplicación al proceso de gestión financiera, y a todos los funcionarios y servidores públicos involucrados.

3. Definiciones

Bienes físicos: Son todas las cosas que son tangibles y que toman un valor en el mercado, también se caracterizan porque estos bienes se pueden desplazar de un lugar a otro sin la necesidad de destruir los bienes.

Inventario de bienes físicos: Es el documento donde se contabilizan los bienes, además de darle una clasificación e incluir el estado de estos y otros datos que sean relevantes para su uso, conservación o renovación.

 SAN VICENTE DE PUSIR Capital del Aguacate	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: A.GA – MP
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: REGISTRO DE BIENES FÍSICOS	Vigencia:
		Página: 101 de 103

4. Referencias normativas

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Orgánica de Servicio Público
- Reglamento interno del GAD San Vicente de Pusir 2019 – 2023

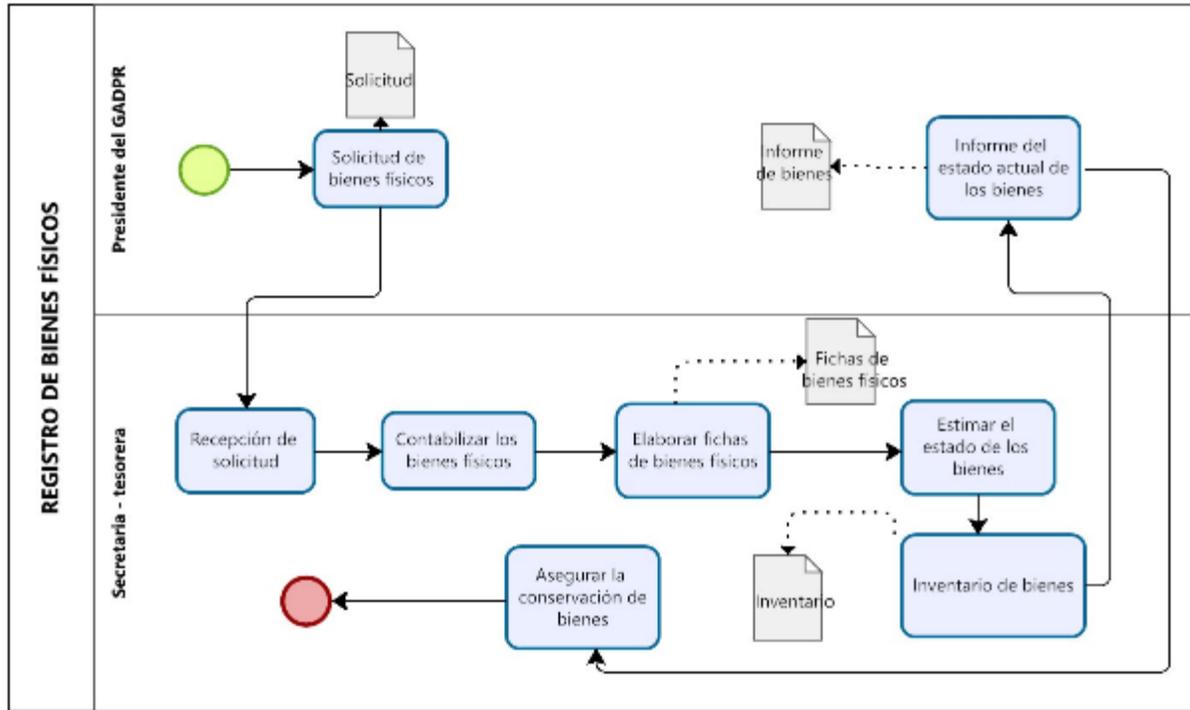
5. Responsabilidades

Presidente, vocales, comisiones, secretaria – tesorera y demás servidores públicos del GAD parroquial San Vicente de Pusir.

6. Descripción de actividades

Tarea	Descripción	Responsable
1	Solicitud de bienes físicos de la institución	Presidente del GADPR
2	Recepción de solicitud	Secretaria - tesorera
3	Contabilizar los bienes físicos como equipos informáticos, medios de transporte y muebles de oficina	Secretaria - tesorera
4	Elaborar fichas de los bienes físicos	Secretaria - tesorera
5	Estimar el estado de los bienes y su devaluación	Secretaria - tesorera
6	Inventario de bienes físicos	Secretaria - tesorera
7	Informe del estado actual de los bienes físicos	Presidente del GADPR
8	Asegurar la conservación de los bienes físicos	Secretaria - tesorera

7. Diagrama de flujo



8. Documentos y registros

Documentos y registros					
Documento	Origen		Digitalizado		Distribución
	Int	Ext	Si	No	Responsable
Solicitud de bienes físicos					Presidente del GADPR
Fichas de bienes físicos					Secretaria - tesorera
Inventario de bienes					Presidente del GADPR
Informe de bienes					Secretaria - tesorera
Facturas					Secretaria - tesorera

9. Anexo

Lista de anexos	
Anexo	Código
Inventario de bienes	A.GF - D01
Fichas de bienes físicos	A.GF - R02