

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



TEMA:

“PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GAD DEL CANTÓN MIRA.”

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Ingeniero en la Facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas. Especialidad Ingeniero Industrial

AUTOR(A):

Cristian Xavier Maldonado Quispe

DIRECTOR(A):

Marcelo Bayardo Cisneros Rúaies

Ibarra, 2023



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	ii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
DEDICATORIA	xviii
AGRADECIMIENTO	xix
RESUMEN	xx
ABSTRACT	xxi
CAPÍTULO I	23
1. GENERALIDADES	23
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
1.1.1. Objetivo General	25
1.1.2. Objetivos Específicos	25
1.2. ALCANCE.....	25

1.3. JUSTIFICACIÓN	26
1.4. Metodología	28
1.4.1. Tipo de investigación	28
1.4.2. Método de Investigación	28
1.4.3. Técnica de Investigación	29
1.4.4. Instrumentos	30
CAPÍTULO II	31
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	31
2.1. Proceso administrativo.....	31
2.1.1. Planificación estratégica.....	31
2.1.2. Beneficios de planificación estratégica	32
2.1.3. Planificación estratégica en el sector público.....	32
2.1.4. La misión	33
2.1.5. La visión	33
2.1.6. Valores institucionales.....	34
2.1.7. Organigrama	34
2.1.8. Análisis FODA	34
2.1.9. Análisis PESTEL.....	35

2.1.10. Fuerzas de Porter	36
2.2. Gestión por procesos.....	37
2.2.1. Sistemas de gestión de calidad	37
2.2.2. Modelo de Gestión	38
2.2.3. Principios de la gestión de la calidad	38
2.2.4. Norma ISO 9001:2015	40
2.3. Proceso.....	42
2.3.1. Elementos de un proceso	43
2.3.2. Tipos de proceso.....	44
2.3.3. Cadena de Valor	45
2.3.4. Mapa de procesos	46
2.3.5. Caracterización de procesos	47
2.3.6. Procedimientos	49
2.3.7. Manual de procedimientos	49
2.4. Diagrama de Flujo.....	50
2.5. Indicadores de Gestión.....	53
2.5.1. Tipos de indicadores de gestión	53
2.6. Mejora continúa	54

2.6.1. Ciclo de mejora continua.....	55
2.7. Normativa Referencial.....	57
2.7.1. Norma ISO 9001:2015 SGC-Requisitos	57
2.7.2. Norma ISO 31000 Sistemas de Gestión de Riesgos.....	57
2.7.3. Norma ISO 19011 Directrices para auditoría de SGC	58
2.7.4. Norma ISO 10013 Directrices para la documentación de SGC	59
2.8. Normativa Institucional	59
CAPÍTULO III.....	61
3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	61
3.1. Generalidades de la Organización	61
3.2. Reseña Histórica	61
3.3. Datos Generales	63
3.4. Ubicación Geográfica	64
3.5. Medio o Entorno	65
3.6. Análisis Estratégico	66
3.6.1. Misión.....	66
3.6.2. Visión	66
3.6.3. Valores Institucionales	66
3.6.4. Principios.....	67

3.6.5. Objetivo de la Organización	68
3.7. Análisis de Contexto Interno	69
3.7.1. Factor Organizacional	69
3.7.2. Factor Talento Humano	72
3.7.3. Factor Económico.....	73
3.7.4. Factor Productivo	74
3.7.5. Infraestructura.....	74
3.7.6. Factor Tecnológico.....	75
3.7.7. Cartera de Productos Y Servicios.....	78
3.8. Análisis del Contexto Externo – PESTEL.....	82
3.8.1. Factor Político	82
3.8.2. Factor Económico.....	83
3.8.3. Factor Social	83
3.8.4. Factor Tecnológico.....	84
3.8.5. Factor Ecológico.....	84
3.8.6. Factor Legal.....	84
3.9. Análisis del Ambiente.....	85
3.9.1. Matriz FODA.....	85

3.9.2. Estrategias FODA.....	87
3.9.3. Análisis Estratégico	89
3.9.4. Check List Inicial de Auditoría Interna Basado en la Norma ISO 9001:2015	93
CAPÍTULO IV.....	99
4. DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GAD MIRA	99
4.1. Planificar	102
4.1.1. Contexto de la Organización	102
4.1.1.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	104
4.1.2. Liderazgo.....	145
4.1.3. Planificación	145
4.1.4. Apoyo	148
4.2. Hacer	151
4.2.1. Operación	151
4.3. Verificar	160
4.3.1. Evaluación de Desempeño	160
4.2.2. Programa de Auditoría.....	184
4.2.3. Plan de Auditoría	184

4.4. Actuar.....	185
4.4.1. Mejora.....	185
4.4.2. Plan de Implementación:.....	185
4.4.3. Costo de Implementación	186
CONCLUSIONES	193
RECOMENDACIONES.....	194
Bibliografía	195

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Plan Estratégico.....	32
Ilustración 2. Matriz FODA	32
Ilustración 3. Factores-PESTEL.....	35
Ilustración 4. Fuerzas Porter.....	36
Ilustración 5. Árbol de requisitos	42
Ilustración 6. Partes de un proceso.....	44
Ilustración 7. Partes de la cadena de valor	46
Ilustración 8. Estructura-Mapa de procesos	47
Ilustración 9. Ciclo PDCA.....	56
Ilustración 10. Macro Localización GAD Mira	64
Ilustración 11. Micro Localización GAD Mira.....	64
Ilustración 12. Pirámide de Kelsen.....	65
Ilustración 13. Organigrama General	69
Ilustración 14. Organigrama Estructural Dirección de Obras Públicas.....	70
Ilustración 15. Layout.....	74
Ilustración 16. Criterios.....	89
Ilustración 17. Diagrama Tela de araña.....	90
Ilustración 18. Análisis de situación Interna	91
Ilustración 19. Análisis de situación externa.....	92
Ilustración 20. Posicionamiento estratégico.....	92
Ilustración 21. Contexto de la Organización	94
Ilustración 22. Liderazgo.....	94

Ilustración 23. Planificación.....	95
Ilustración 24. Apoyo	95
Ilustración 25. Operación	96
Ilustración 26. Evaluación de desempeño	97
Ilustración 27. Mejora	97
Ilustración 28. Resumen General	98
Ilustración 29: Organigrama Dirección de Obras Públicas.....	103
Ilustración 30. Cadena de Valor	107
Ilustración 31. Mapa de Procesos.....	108
Ilustración 32. CR. Legislación y Fiscalización.....	130
Ilustración 33. CR. Administración Interna	131
Ilustración 34. CR. Regulación y Control Urbanístico	132
Ilustración 35. CR. Fiscalización de Obras Civiles.....	133
Ilustración 36. CR. Regulación del Sistema de Agua Potable	134
Ilustración 37. CR. Gestión Ambiental	135
Ilustración 38. CR. Avalúos y Catastros	136
Ilustración 39. CR. Gestión de Riesgos.....	137
Ilustración 40. CR. Gestión de Proyectos	138
Ilustración 41. CR. Desarrollo Social	139
Ilustración 42. CR. Administración y Finanzas	140
Ilustración 43. CR. Recaudación y Pagos	141
Ilustración 44. CR. Planificación y Asignación de Personal.....	142
Ilustración 45. CR. Seguridad y Salud Ocupacional	143

Ilustración 46. CR. Tics.....	144
Ilustración 47. Niveles de Riesgo.....	146
Ilustración 48. Ponderaciones Nivel de Riesgo.....	147
Ilustración 49. Diagrama de Flujo PGB	154
Ilustración 50: Diagrama de Flujo PAV-1	155
Ilustración 51. Diagrama de Flujo PVA-2.....	156
Ilustración 52. Diagrama de Flujo PAV-3.....	157
Ilustración 53. Diagrama de Flujo PH-1	158
Ilustración 54. Diagrama de Flujo PH-2	159
Ilustración 55. Indicador Legislación y Fiscalización 1.....	164
Ilustración 56. Indicador Legislación y Fiscalización 2.....	164
Ilustración 57. Indicador Legislación y Fiscalización 3.....	165
Ilustración 58. Indicador Administración Interna 1	165
Ilustración 59. Indicador Administración Interna 2	166
Ilustración 60. Indicador Administración Interna 3	166
Ilustración 61. Indicador de Regulación y control urbanístico 1	167
Ilustración 62. Indicador de Regulación y control urbanístico 2	167
Ilustración 63. Indicador de Regulación y control urbanístico 3	168
Ilustración 64. Indicador de Fiscalización de Obras Civiles 1	168
Ilustración 65. Indicador de Fiscalización de Obras Civiles 2.....	169
Ilustración 66. Indicador de Fiscalización de Obras Civiles 3	169
Ilustración 67. Indicador de Regulación del Sistema de Agua Potable 1.....	170
Ilustración 68. Indicador de Regulación del Sistema de Agua Potable 2.....	170

Ilustración 69. Indicador de Regulación del Sistema de Agua Potable 3.....	171
Ilustración 70. Indicador de Gestión Ambiental 1	171
Ilustración 71. Indicador de Gestión Ambiental 2	172
Ilustración 72. Indicador de Gestión Ambiental 3	172
Ilustración 73. Indicador de Avalúos 1	173
Ilustración 74. Indicador de Avalúos 2	173
Ilustración 75. Indicador de Avalúos	174
Ilustración 76. Indicador de Gestión de Riesgo 1	174
Ilustración 77. Indicador de Gestión de Riesgo 2	175
Ilustración 78. Indicador de Gestión de Proyectos 1.....	175
Ilustración 79. Indicador de Gestión de Proyectos 2.....	176
Ilustración 80. Indicador de Gestión de Proyectos 3.....	176
Ilustración 81. Indicador de Desarrollo Social 1.....	177
Ilustración 82. Indicador de Coordinación Desarrollo Social 2	177
Ilustración 83. Indicador de Desarrollo Social 3.....	178
Ilustración 84. Indicador de Administración y Finanzas 1.....	178
Ilustración 85. Indicador de Administración y Finanzas 2.....	179
Ilustración 86. Indicador de Administración y Finanzas 3.....	179
Ilustración 87. Indicador de Recaudación y Pagos 1.....	180
Ilustración 88. Indicador de Recaudación y Pagos 2.....	180
Ilustración 89. Indicador de Planificación y Asignación de Personal 1	181
Ilustración 90. Indicador de Planificación y Asignación de Personal 2.....	181
Ilustración 91. Indicador de Seguridad y Salud Ocupacional 1	182

Ilustración 92. Indicador de Seguridad y Salud Ocupacional 2	182
Ilustración 93: Indicador Tics	183
Ilustración 94. Check List de Salida.....	191

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Simbología-Diagramas de Flujo	52
Tabla 2. Generalidades.....	63
Tabla 3. Trabajadores- Dirección.....	72
Tabla 4. Insumos tecnológicos.....	75
Tabla 5. Vehículos Livianos	76
Tabla 6. Maquinaria Pesada.....	77
Tabla 7. Equipo Caminero	77
Tabla 8. Motocicletas.....	78
Tabla 9. Análisis FODA.....	86
Tabla 10. Estrategias FODA	87
Tabla 11. Parámetros de acción	93
Tabla 12. Resultado de Gestión por procesos	93
Tabla 13. Plan de Mejora	100
Tabla 14. Matriz de partes interesadas.....	105
Tabla 15. Cadena de valor.....	106
Tabla 16. Inventario de procesos	109

Tabla 17. Codificación de los procesos	128
Tabla 18. Inventario de Documentos	148
Tabla 19. Listado de Registros.....	150
Tabla 20. Procedimientos Realizados	152
Tabla 21. Tabla de Indicadores	161
Tabla 22. Programa de Auditoria.....	184
Tabla 23. Costos de Implementación.....	187
Tabla 24. Evidencia de Cumplimiento.....	188



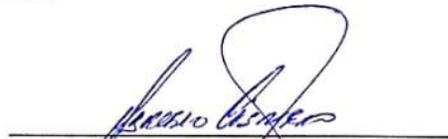
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS APLICADAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. Marcelo Bayardo Cisneros Rúaes. MSc. Director del trabajo de grado desarrollado por el estudiante **MALDONADO QUISPE CRISTIAN XAVIER**.

CERTIFICA

Que, el proyecto de trabajo de grado titulado **“PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GAD DEL CANTÓN MIRA”**, ha sido elaborada en su totalidad por el señor estudiante Maldonado Quispe Cristian Xavier bajo mi dirección, para la obtención del título de Ingeniero Industrial. Luego de ser revisada, considerando que se encuentra concluido y cumple con las exigencias y requisitos académicos de la facultad de Ingeniería en Ciencias Aplicadas, Carrera de Ingeniería Industrial, autoriza su presentación y defensa para que pueda ser juzgado por el tribunal correspondiente.

Ibarra, 13 de febrero del 2023


Ing. Marcelo Bayardo Cisneros. MSc.

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402097059		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Maldonado Quispe Cristian Xavier		
DIRECCIÓN:	Carchi-Mira		
EMAIL:	cxmaldonadoq@utn.edu.ec		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0981956415

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GAD DEL CANTÓN MIRA
AUTOR:	Maldonado Quispe Cristian Xavier
FECHA:	14/02/2023
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniero Industrial
ASESOR /DIRECTOR:	Ing. Marcelo Bayardo Cisneros Rúaes. MSc.

2. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 14 días del mes de febrero de 2023.

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: Cristian Maldonado

DEDICATORIA

A mi madre

Jimena Quispe es la persona más importante en mi vida y de todo corazón agradezco su apoyo incondicional, pues sin ella no lo hubiese logrado, tus enseñanzas me dirigen hacia el camino del bien y por eso te doy mi trabajo en ofrenda a tu amor y paciencia madre mía.

A mi padrastro

Ramiro Pérez fue la persona que siempre estuvo ahí conmigo, apoyándome desde los inicios de mi adolescencia, a pesar de que no es mi padre de sangre, siempre estuvo dispuesto a ayudar si tenía un problema.

A mi padre

Campo Maldonado, a pesar de tu deceso hace 5 años atrás, mientras estuviste con vida goce de tus enseñanzas y valores inculcados, gracias, padre este logro es para ti, en donde quieras que este, espero que estes orgulloso de tu hijo.

A mi tía

Teresa Quispe por recibirme en su hogar mientras estudiaba la etapa universitaria y brindarme sus sabios consejos que ayudaron a la formación de mi carácter y criterio.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Mira por brindarme la oportunidad de realizar mi trabajo de investigación, específicamente al alcalde Ing. Johnny Garrido y su cuerpo administrativo.

A mi director de Tesis MSc. Marcelo Cisneros por su guía y dedicación al momento de impartirme sus conocimientos, siendo un pilar fundamental en el desarrollo correcto de este trabajo de grado.

A los docentes de la Carrera de Ingeniería Industrial pertenecientes a la Facultad en Ciencias Aplicadas de la Universidad Técnica del Norte, fueron una parte esencial a lo largo de mi formación como profesional.

RESUMEN

En el presente trabajo de grado, se desarrolló una propuesta de sistema de gestión por procesos basado en la norma ISO 9001:2015 para la dirección de Obras Públicas de la municipalidad de la ciudad de Mira, con el fin de proporcionar a la institución pública las directrices necesarias en el correcto mejoramiento continuo de los procesos establecidos, se ha elaborado una estructura de cuatro capítulos, donde se detalla todo el trabajo realizado para la organización de estudio. En el capítulo I del trabajo de grado se detalla las generalidades de la investigación, donde se identifica el problema a solucionar con sus respectivos objetivos que se quiere alcanzar, acompañados del alcance, justificación y metodología de investigación. En el capítulo II es el estudio del arte del tema de investigación, es la información que respalde y sustente nuestro trabajo de grado a nivel teórico, proporcionando un esquema y punto de partida para realizar nuestro trabajo de la mejor manera, se ha contado con la ayuda de libros, artículos científicos, páginas y videos afines a sistemas de gestión de la calidad, gestión de riesgos, planificación estratégica, auditorias para modelos de gestión y normativa legal temas de influencia para el desarrollo del capítulo III denominado diagnóstico de la situación actual, donde se evalúa a la dirección de Obras públicas en calidad del servicio prestado a la ciudadanía mireña tanto externamente como internamente, permitiéndome tener un resultado real y cuantitativo de la calidad del nivel de servicio de la dirección, punto de partida, donde se propondrá un plan de mejora que permita elevar la eficiencia del servicio requerido por la personas , finalmente el capítulo IV es el diseño del modelo de gestión por procesos, que es la culminación o el resultado del plan de mejora propuesto en el capítulo anterior, siendo este la propuesta final del modelo de gestión para la institución pública y el final del trabajo de investigación presentado.

ABSTRACT

This degree work was developed a proposal for a process management system based on the ISO 9001:2015 standard for the Public Works Department of the municipality of the city of Mira, in order to provide the public institution with the necessary guidelines for the continuous improvement of the established processes, a structure of four chapters has been developed, where all the work done for the study organization is detailed.

Chapter I of the degree work details the generalities of the research, where the problem to be solved is identified with its respective objectives to be achieved, accompanied by the scope, justification and research methodology.

Chapter II is the study of the art of the research topic, it is the information that supports and sustains our degree work at a theoretical level, providing an outline and starting point to carry out our work in the best way, we have had the help of books, scientific articles, pages and videos related to quality management systems, risk management, strategic planning, audits for management models and legal regulations.

For the development of chapter III, called diagnosis of the current situation, where the public works department is evaluated in terms of the quality of the service provided to the citizens of Mireña both externally and internally, allowing me to have a real and quantitative result of the quality of the level of service of the department, starting point, where an improvement plan will be proposed to raise the efficiency of the service required by the people.

Finally, Chapter IV is the design of the process management model, which is the culmination or the result of the improvement plan proposed in the previous chapter, being this the final proposal of the management model for the public institution and the end of the research work presented.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) del Ecuador son establecimientos que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano, Los miembros de esta institución pública son elegidos de forma democrática por elección popular cada cuatro años, por un grupo de personas en un determinado territorio geográfico. Tienen la responsabilidad de brindar desarrollo sostenible para los ciudadanos y comunidades a las que sirven.

En Ecuador, existen 221 Gobierno Autónomos Descentralizados y 24 gobiernos provinciales según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), estos funcionan mediante estatutos que rigen según la norma técnica nacional de COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización), cuyas generalidades se manejan a nivel del país. Con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. (COOTAD, 2019)

Dentro de los GAD's existentes en el territorio ecuatoriano se encuentra el GAD Mira, entidad pública objeto de estudio y donde se realizará el trabajo de investigación, focalizándose en la dirección de Obras Públicas, que cuenta con cuatro coordinaciones, con 54 personas: Coordinación de planificación, regulación y control urbano, Coordinación de fiscalización, Coordinación de agua potable, y unidad de Gestión Ambiental

En base a la observación de campo y entrevistas realizada al director a cargo de la dirección, se encontró como problemática principal la transición organizacional que sufrió la

municipalidad hace dos años atrás debido a, la posesión de un nuevo alcalde, trayendo consigo inconvenientes de funcionamiento, entre los problemas existentes denotan:

- Una mala distribución de coordinaciones en las direcciones existentes.
- Una coordinación necesita de otra dirección diferente para llevar a cabo un procedimiento, generando un cuello de botella para la tramitación.
- Asimismo, existe formatos para solicitud de servicios desactualizados y vigentes desde hace 20 años atrás e incluso se utiliza máquina de escribir para llenar ciertos oficios.
- Las licencias de programas operativos son limitadas y no todos los administrativos pueden hacer uso de estas.
- La calidad de servicio público percibida por el cliente no cumple las expectativas y necesidades de cada servicio.
- Desorden en la ejecución de procesos y demoras en tramites solicitados por la ciudadanía.
- No existe codificación digital de cada tramite
- El usuario desconoce los requisitos que debe cumplir para solicitar un determinado servicio.

Lo expuesto incomoda a los ciudadanos mireños y cuestionan la calidad del servicio. Para ello surge la pregunta: ¿Será posible elevar la calidad de los servicios que presta la Dirección de Obras Públicas?

Definir y actualizar los procesos que cumple cada departamento es el punto de partida para la gestión eficaz de procesos.

La necesidad de esta entidad en estructurar sus servicios con base en procesos internos que permitan acciones coordinadas, eficientes y eficaces, dadas las características de su gestión, que requiere la prestación de servicios muy variados de naturaleza multidimensional ha llevado a que el municipio vea en la gestión por procesos un instrumento ideal para planificar y llevar de manera correcta la operación interna con el fin de lograr los impactos deseados.

1. Objetivos Generales

1.1.1. Objetivo General

- Diseñar un modelo de gestión por procesos según la norma ISO 9001:2015, para estandarizar los procesos internos que se ejecutan en la Dirección de Obras Públicas del GAD municipal del cantón Mira.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar el marco teórico que sustente el diseño del modelo de Gestión por Procesos, a través de un análisis bibliográfico.
- Analizar la situación actual de la empresa mediante un levantamiento de información de factores externos e internos que permita obtener una visión más clara del diagnóstico real de la organización.
- Desarrollar la propuesta de mejora basada en la norma certificable ISO 9001:2015, con la finalidad de asegurar la estandarización de los procesos.

1.2.ALCANCE

En la investigación se propone desarrollar un Sistema de Gestión por Procesos, para la Dirección de Obras Públicas del GAD Mira, con un enfoque cualitativo que permita conocer y buscar información necesaria sobre el funcionamiento actual de la organización. El estudio se realizará en un período de diez meses a un grupo institucional conformado por 54 trabajadores (9 administrativos, 45 Operativos), profundizando en las actividades y competencias que tiene cada una de las coordinaciones que conforman la dirección; los instrumentos legales de gestión, estructura y funciones de las personas que forman parte de los empleados; analizando los

instrumentos operativos, estratégicos y financieros, dando prioridad o actuando directamente sobre las causas principales que se susciten e influyan directamente en los procedimientos, de esta manera se logra optimizar el proceso que la entidad pública posee y así generar un aumento en la calidad del servicio percibida por el cliente, además de ofrecer a los empleados funciones claras sobre las actividades que requieren ser realizadas.

1.3.JUSTIFICACIÓN

El trabajo de investigación tiene por finalidad brindar mejoras en la Dirección de Obras Públicas del GAD Mira, mediante la elaboración y ejecución de un levantamiento eficiente de procesos aplicado a dicha área.

Para la investigación se ha tomado en cuenta lo que explícitamente menciona el artículo 151 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) que señala “Fortalecimiento institucional, con el objetivo de generar condiciones necesarias para que los gobiernos autónomos descentralizados ejerzan sus competencias con eficiencia, eficacia, participación, articulación intergubernamental y transparencia; se desarrollará de manera paralela y permanente un proceso de fortalecimiento institucional, a través de planes de fortalecimiento, asistencia técnica, capacitación y formación, en áreas como planificación, finanzas públicas, gestión de servicios públicos, tecnología, entre otras. (COOTAD, 2019)

Lo que conlleva a que la municipalidad tenga que mejorar todos los procesos de una manera incesante. Debido a esto es necesario realizar el Diseño del Sistema de Gestión por Procesos para que todo el personal tenga claro y ejecute de una manera correcta cada uno de los procesos a realizar.

La temática propuesta tiene relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las Normas ISO están interrelacionadas y tienen muchos factores afines, ambos están desarrollados para ser una guía metodológica, que permita la correcta alineación de las estrategias y el cumplimiento a cabalidad de los objetivos inherentes al desarrollo sustentable, integrados de tal manera que optimizan la gestión organizacional y garantizan la continuidad de negocio. (Santana, 2021)

Además, la temática de estudio se relaciona con el objetivo de desarrollo sustentable número 11 que refiere a establecer ciudades y comunidades sostenibles: Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos puedan ser inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. (Gamez, 2015)

El significado histórico de la palabra calidad es el de aptitud o adecuación de uso.

Esto permitirá la optimización del talento humano y los recursos de la institución pública bajo estudio. La investigación surge de la necesidad detectada por las autoridades del GAD del cantón Mira, una organización poco funcional al momento de gestionar sus actividades en los distintos departamentos. El estudio permitirá un ordenamiento de las funciones y actividades de dicha área. “Así como un mayor y mejor flujo de información, reducción del re-trabajo, la duplicidad de información o duplicidad en el uso de sistemas de información. Todo esto causa retrasos en la entrega de información a dependencias rectoras y a la autoridad de la institución pública bajo estudio” (Yagual, Pintado, & Ligua, 2018).

1.4. Metodología

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos planteados para esta investigación, se detalla la metodología aplicable para dar seguimiento y realizar el presente estudio:

1.4.1. Tipo de investigación

Investigación documental

Es una técnica de investigación cualitativa que se encarga de recopilar y seleccionar información necesaria para fundamentar el marco teórico, a través de la lectura de libros, tesis, artículos científicos, documentos de sitios web y la normativa ISO 9001:2015. La misma que ayude a respaldar la calidad del trabajo de investigación.

Investigación de campo

Se aplicará el enfoque cualitativo, ya que se desea conocer y buscar información, mediante documentos, registros, encuestas, entrevistas, entre otros, basada en hechos reales de la dirección, acerca de cada una de las actividades de manera detallada en cada una de las áreas existentes para la comprensión del contexto natural y llegar a determinar la causa raíz de los problemas y atenderlas

1.4.2. Método de Investigación

Según el tipo de estudio que se va a realizar, la investigación debe hacer uso del método de inducción, partiendo de lo particular a lo general, debido a que se partirá de la exploración de los procesos existentes para establecer los procedimientos necesarios de mejorar los procesos.

Son habilidades de razonamiento lógico, dado que el inductivo utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión general.

1.4.3. Técnica de Investigación

Diagnóstico de la situación inicial

La evaluación de la situación inicial es el primer paso en el proceso de planificación y es fundamental, ya que establece la línea de base para la toma de decisiones.

La observación

Es el acto de observar de forma minuciosa a una persona u objeto con la finalidad de adquirir un conocimiento sobre su comportamiento o características y de los eventos que ocurren en la dirección.

La entrevista

Es una reunión de dos o más personas, generalmente para tratar un asunto profesional y técnico en bienestar de la organización. Se realizará entrevistas al personal necesario de la parte administrativa como operativa de la dirección. Una entrevista bien estructurada permitirá la obtención de información fidedigna, auténtica y veraz de modo que incorpora su subjetividad al proceso.

La reunión

Es una agrupación de personas donde se intercambia opiniones y conocimientos bajo la dirección de una persona para lograr un objetivo común.

La encuesta

Serie de preguntas con un objetivo en común, para reunir datos y detectar la opinión pública de un tema determinado, la finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

1.4.4. Instrumentos

- Estatuto orgánico del GAD Mira.
- Ciclo Deming
- Norma ISO 9001:2015
- COOTAD código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización.
- Manual de puestos 2021 de la dirección de obras públicas.
- Paquete de Microsoft office: Permitirá el desarrollo del trabajo de grado.
- Internet: Constituye una parte importante, para la búsqueda de información, reuniones, y demás actividades relacionadas con la ejecución de la investigación.
- Recursos tecnológicos; Laptop, Impresora, celular, cámara, cuestionarios.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Proceso administrativo

El Proceso administrativo es el instrumento principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa. El presente material incluye estos elementos para tu formación, abordando otros aspectos de importancia en el área de la Administración como el Enfoque de negocios, junto con su perspectiva internacional y el ambiente de las organizaciones. (Ricalde, 2014)

2.1.1. Planificación estratégica

La planificación estratégica se basa en el análisis estratégico, que comprende el análisis externo, que trata las condiciones del macrosistema que afectan el sistema (oportunidades y amenazas), y el análisis interno, que suele desglosarse en el análisis de las fortalezas y debilidades. La idea es el aprovechamiento de las oportunidades y la protección contra las amenazas, en función de las fortalezas y debilidades del sistema. La planificación estratégica comprende la definición de la misión, síntesis del negocio que puede incluir principios esenciales para la vida de la empresa, y la definición de los objetivos generales y metas de rentabilidad, crecimiento, y posición en el mercado, entre otras. (Bazán, 2018)



Ilustración 1. Plan Estratégico
Elaborado por: Cristian Maldonado
Fuente (FBC, 2020)

2.1.2. Beneficios de planificación estratégica

Los autores (González & Rodríguez, 2019) nos indican los beneficios que conlleva llevar una buena planificación estratégica en una organización.

- Claridad de la visión estratégica de la organización.
- La debida comprensión de un entorno sumamente cambiante y competitivo.
- El enfoque dirigido, mediante objetivos a largo plazo, a lo que tendrá importancia estratégica para la organización en un futuro.
- Un comportamiento proactivo frente a los elementos del entorno externo, de modo independiente al de los del entorno interno.
- Un comportamiento sistémico y holístico que involucre a toda la organización.
- La interdependencia con el entorno externo

2.1.3. Planificación estratégica en el sector público

El proceso de la planificación estratégica en el sector público implica tomar decisiones respecto de cursos alternativos de acción con los recursos presupuestarios asignados por el Estado. Si bien en la mayor parte de los países los grados de discreción para el uso de recursos están predefinidos o condicionados por los límites de gasto anuales, la perspectiva estratégica permite

identificar las mejores alternativas respecto de cómo se asignarán los recursos y que consecuencias generará en términos de la entrega de los bienes y servicios y el impacto en lo social, es necesario indicar que el fin de las instituciones públicas en el Ecuador es el impacto social para generar un buen vivir. (Calle, Zea, Soledispa, & Quimi, 2018)

2.1.4. La misión

Cuando hablamos de la definición de la misión en una organización, muchas veces existe confusión entre su diferencia con la definición de visión y valores. De cualquier forma, actualmente la gran mayoría de las organizaciones cuentan entre sus estatutos con la declaración de su misión, visión, valores y propósitos, sin embargo, son pocas las organizaciones que pueden decir que sus declaraciones de misión o visión fueron los que transformaron a su empresa, al contrario, actualmente se puede observar una creciente incongruencia alrededor de la definición de altos ideales que no concuerdan con las realidades de la vida organizacional. (Kaiten, 2017)

Si buscamos el significado de misión en un diccionario encontraremos varias definiciones, la definición más apropiada para misión es “propósito o razón de ser” siendo este el concepto más acertado para su definición en este trabajo de investigación.

2.1.5. La visión

Podemos definir a la visión como el conjunto de los sueños de una organización que se convierten en el motor y una guía para todas las actividades que realicen tanto a nivel interno y externo. De esta forma se puede dar significado y dirección al presente, fortaleciendo la toma de decisiones a través de la claridad acerca de lo que se desea lograr en el futuro y permitiendo un mayor enfoque en la capacidad de dirección, conducción y ejecución de lo que se desea lograr. (Kaiten, 2017)

2.1.6. Valores institucionales

Los valores en una empresa son los que apoyan la visión de esta, dan forma a la misión y la cultura, reflejando los estándares de la empresa. Los valores, creencias, filosofía, principios son la esencia y la identidad de una empresa. Muchas empresas se centran únicamente en las competencias técnicas, pero para lograr que las empresas funcionen correctamente se hace imperativo fortalecer las competencias subyacentes que están constituidas por los valores. (Fundecopi, 2020)

2.1.7. Organigrama

Es la representación gráfica de la estructura de una empresa o cualquier otra organización. Representa las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen hacen un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competencias de vigor en la organización, en pocas palabras es un modelo abstracto y sistemático que permite obtener una idea uniforme y sintética de la estructura formal de una organización. (Rodríguez, 2015)

2.1.8. Análisis FODA

El análisis FODA son siglas que representan el estudio de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, de una empresa o un mercado, o sencillamente a una persona, este acróstico es aplicado a cualquier situación, en el cual, se necesite un análisis o estudio. Cabe señalar que, el FODA es una herramienta fundamental en la administración y en el proceso de planificación, buscando orientar con el estudio cuales son las fortalezas de la organización, sea en cuanto, a los recursos que posee, la calidad del mismo, etc. Asimismo, externamente puede estudiar las amenazas que puedan existir como en el ámbito político o social, además, es un diagnóstico

inicial de la situación real en la que se encuentra la empresa o proyecto, y poder planificar alguna estrategia a futuro. (Riquelme, 2020)

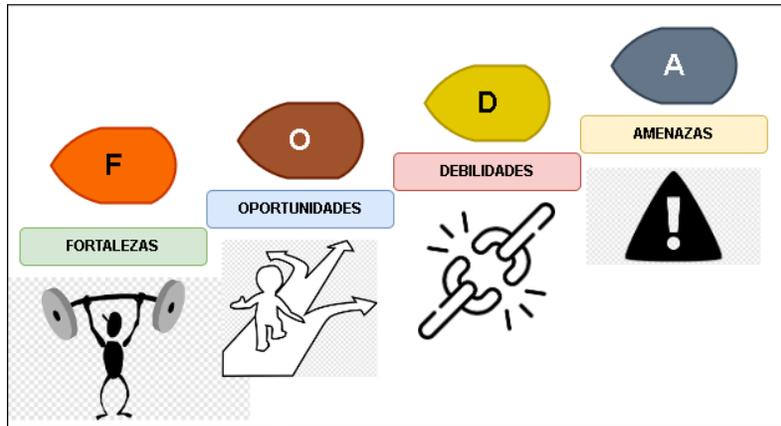


Ilustración 2. Matriz FODA
Elaborado por: Cristian Maldonado
Fuente: (VIRTUALEX, 2020)

2.1.9. Análisis PESTEL

El análisis PESTEL analiza tu entorno macro económico y te ayuda a identificar las oportunidades y amenazas de tu empresa. Es muy útil para elaborar tu plan de negocio, tu plan estratégico, tu plan de marketing, tu plan financiero. Podrás reconocer todos aquellos factores externos a tu empresa, sobre los que tú no tienes influencia, pero al tener información sobre ellos conseguirás aminorar los efectos de tus amenazas e incrementar los afectos de tus oportunidades.

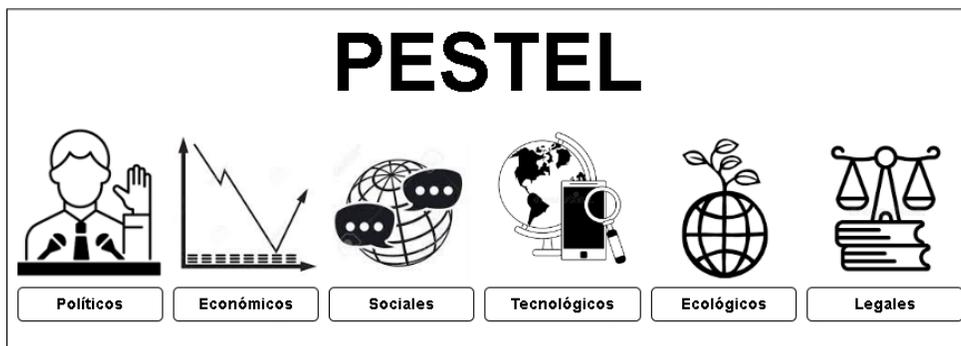


Ilustración 3. Factores-PESTEL
Elaborado por: Cristian Maldonado
Fuente: (GrupoTrevente , 2021)

2.1.10. Fuerzas de Porter

El autor (Morales, 2021) nos define las 5 fuerzas de Porter como un modelo de análisis competitivo creado por el hombre que lleva su nombre, Michael Porter, profesor de estrategia y competitividad de la Escuela de Negocios de Harvard.

Las cinco fuerzas de Porter son las siguientes:

- **Rivalidad entre competidores.** – Es el grado de competencia existente.
- **Poder de negociación de los proveedores.** – determinada por tu posición en el mercado al momento de prestar un servicio.
- **Poder de la negociación de los clientes.** - cuanto mayor sea el nivel de competencia del mercado, mayor será el control de ellos sobre el proceso de venta.
- **Amenaza de los nuevos competidores.** - Dependiendo del segmento de mercado en que tu negocio esté insertado, el nivel de dificultad para que nuevos jugadores inicien sus propias operaciones cambia bastante.
- **Amenaza de nuevos productos y servicios.** - No siempre la peor amenaza viene de un competidor conocido o de nuevos jugadores de mercado, sino de nuevos productos o servicios que hacen tu solución superada.

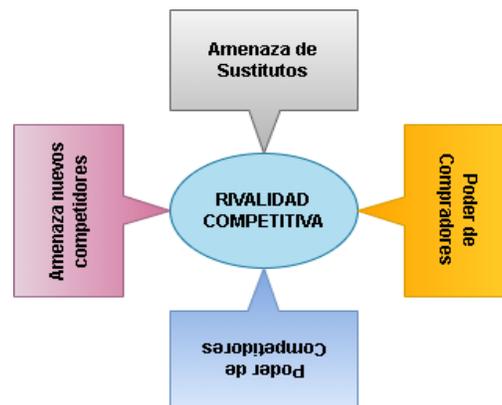


Ilustración 4. Fuerzas Porter
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: (MBA, 2021)

2.2.Gestión por procesos

Un enfoque a procesos efectivo implica una adecuada determinación y gestión de los procesos para poder obtener unos resultados acordes a lo esperado por los clientes. Por ello, debemos identificar los procesos necesarios para nuestro sistema de gestión, los esenciales para el funcionamiento del negocio, y debemos gestionarlos convenientemente si deseamos dirigir adecuadamente ese negocio. Como ya hemos acordado una manera de gestionar (el ciclo de mejora continua PHVA) y tenemos claro el concepto procesa, podemos definir de una manera sencilla la gestión de procesos como la aplicación del ciclo de mejora continua PHVA a los procesos. (Álvarez, 2017, pág. 47)

2.2.1. Sistemas de gestión de calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad o también conocido como SGC, es una herramienta perfecta para aquellas organizaciones que desean que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr y mantener la satisfacción de sus clientes. (ISOTools, 2018)

Los autores (Pinto & Cortéz, 2017) en su trabajo de titulación denominado “Sistema de gestión de calidad basado en norma ISO 9001:2015 para la imprenta Continental Rueda” se refiere a un sistema de gestión de calidad como:

Los Sistemas de Gestión de Calidad son una herramienta estratégica que emplean las Empresas para mejorar continuamente sus procesos, su implementación genera una ventaja competitiva para las Organizaciones que deciden innovar y mejorar continuamente certificando así que el producto o servicio que ofrece ha pasado por controles de calidad en donde el resultado se ve reflejado en la satisfacción del cliente.

2.2.2. Modelo de Gestión

Un modelo de gestión no es un ejercicio estético o académico, sino más bien una valiosa herramienta para entender que su implementación ayudará a las empresas a ser más competitivas en sus mercados operativos, a tener un referente compartido a nivel corporativo, que sin duda permitirá introducir una mayor armonía en la gestión y en los estilos de liderazgo, aunque obviamente no buscan uniformidad, ya que cada empresa tiene su propio microclima con sus idiosincrasias. Concluye que cada corporación tiene que interpretarlo, adaptarlo a su entorno y ofrecer su propio enfoque para su aplicación. (López, 2020)

2.2.3. Principios de la gestión de la calidad

Los principios de la gestión de calidad son ocho; Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisión y Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

2.2.3.1. Enfoque al cliente

En primer lugar, se centra en conseguir y mantener la satisfacción del cliente. Aunque parece evidente, muchas organizaciones no lo tienen en cuenta cuando tienen un gran número de clientes. Por ello, las organizaciones no deben olvidar que su objetivo principal debe ser satisfacer a sus clientes.

2.2.3.2. Liderazgo

“El liderazgo es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores” (Escuela Europea de Excelencia , 2021).

2.2.3.3. Participación del personal

Para una administración eficaz y eficiente es necesaria la participación y respeto de todos los niveles de la organización. Facilitan esta tarea, la mejora de habilidades y los conocimientos entre otros aspectos, Es imprescindible que la organización cuente con personas competentes y comprometidas en la labor de mejorar la capacidad de crear de la organización. (ISO 9001:2015, 2017)

2.2.3.4. Enfoque basado en procesos

Su correcta aplicación permite diseñar, Implementar y mantener un sistema de gestión alineado a la naturaleza de la organización, su alcance y propósitos principales, en este artículo abordaremos su concepto, elementos a considerar y los beneficios que genera su aplicación. (Jimenez, 2020)

2.2.3.5. Mejora continua

Es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización. (HEFLO, 2018)

2.2.3.6. Toma de decisiones basada en las decisiones

Es uno de los ejes en los que se basa la gestión de la calidad. La idea es que, para alcanzar la excelencia, se deben tomar decisiones basadas en información confiable, y no en elucubraciones, presentimientos o vaticinios. Consiste en basarse en los datos y superar las intuiciones. (Escuela Europea de Excelencia , 2020)

2.2.3.7. Gestión de las relaciones

Es una fuente de información muy importante para la empresa. Puesto que mientras más conozcan de sus clientes más fácil será planear y adecuar sus estrategias de gestión. (Quiroa, 2019)

2.2.4. Norma ISO 9001:2015

Se empleará los fundamentos de la norma ISO 9001:2015, norma que promueve la adopción de enfoque por procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de calidad, dentro de los cuales tenemos la siguiente estructura a seguir:

1. Objeto y campo de aplicación

Se refiere al lugar o establecimiento que va dirigido la investigación y donde se realizará el estudio de campo, y la obtención de los datos, su punto de partida es un diagnóstico inicial de la entidad pública.

2. Referencias normativas

Son normas para consulta indispensables al momento de la utilización de la norma ISO 9001:2015.

3. Términos y Definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015

4. Contexto de la organización

El contexto es aquel entorno en el que se pretende alcanzar los objetivos, existe entorno interno y entorno externo.

5. Liderazgo

Nos habla sobre las generalidades de liderar y sobre los roles y responsabilidades de cada miembro de la organización.,

6. Planificación

La organización debe determinar los riesgos y oportunidades.

7. Apoyo

Dentro de este parámetro se encuentran: la comunicación, la información documentada, la competencia, los recursos y la toma de conciencia como bases sobre las que sustentar la actividad eficaz de la empresa.

8. Operación

La municipalidad debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados.

9. Evaluación del desempeño

La municipalidad debe dar seguimiento de las percepciones de los ciudadanos que solicitan el servicio del grado en que se cumplen las necesidades y expectativas.

10. Mejora

Establecimientos de criterios para planificar, implementar y controlar los procesos. (ISO 9001:2015, 2017)

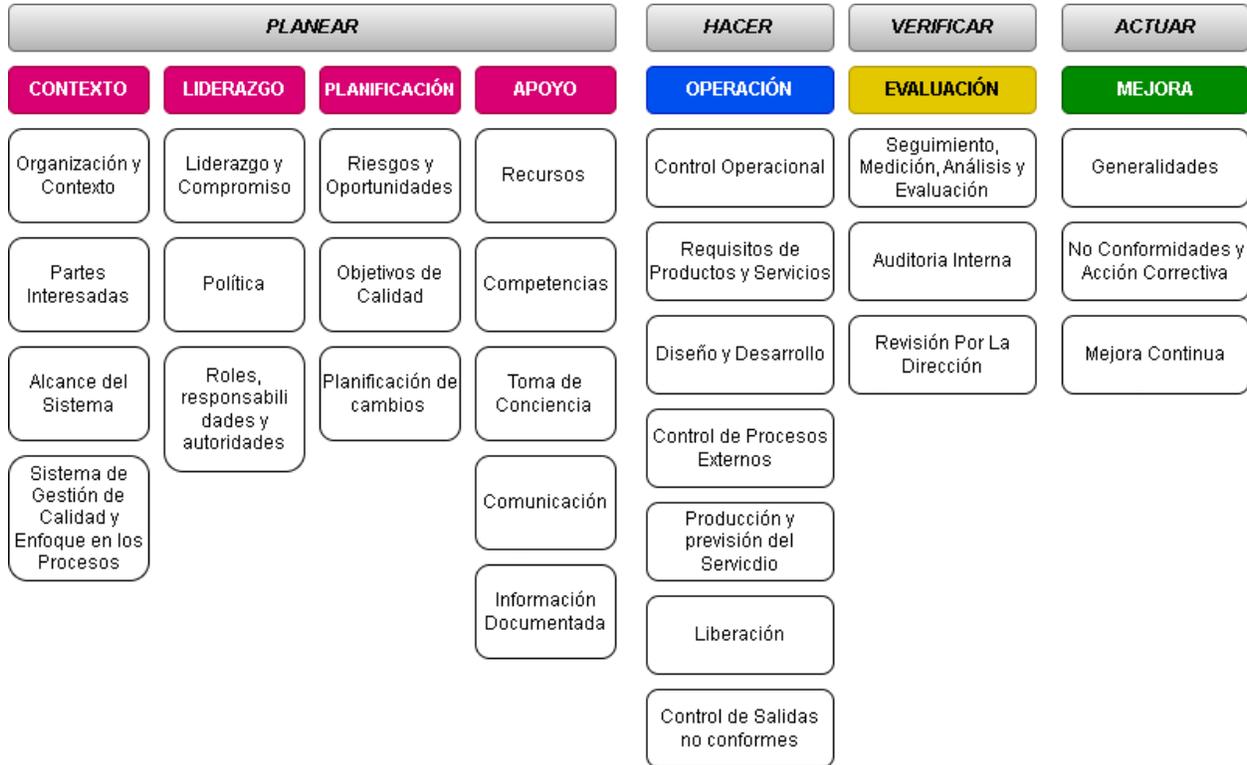


Ilustración 5. Árbol de requisitos
Elaborado por: Cristian Maldonado
Fuente: (Dueñas, 2021)

Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido. En otras palabras, un proceso es la manera en la que se hacen las cosas en la empresa. Ejemplos de procesos son el de producción y entrega de bienes y/o servicios, el de gestión comercial, el de desarrollo de la visión estrategia, el de desarrollo de producto, Estos procesos deben estar correctamente gestionados empleando distintas herramientas de la gestión de procesos. (Maldonado, 2012, pág. 1)

2.3.1. Elementos de un proceso

El autor (Aguirre, 2018) afirma que los elementos del proceso se constituyen de la siguiente manera:

Finalidad: Todo proceso es un conjunto de tareas elementales necesarias para la obtención de un resultado. Cada proceso posee unos límites claros y conocidos (el primer y último paso del mismo), comenzando con una necesidad concreta de un cliente (que, de nuevo, puede ser interno o externo), y finalizando una vez que la necesidad ha sido satisfecha.

Requerimientos del cliente: Lo que el cliente espera obtener al terminar la actividad. Los requerimientos de salida de un proceso condicionan los requerimientos de entrada del siguiente. Los requerimientos deben estar expresados de una manera objetiva.

Input: Las entradas de un proceso responden a criterios de aceptación definidos, las entradas del proceso pueden ser tanto elementos físicos (por ejemplo, materia prima, documentos), como elementos humanos (personal) o técnicos (información). En definitiva, son elementos que entran al proceso sin los cuales el proceso no podría llevarse a cabo. Para establecer la interrelación entre procesos se deben identificar los procesos anteriores (proveedores internos y externos) que dan lugar a la entrada de los procesos.

Output: las salidas se refieren a la calidad exigida por el estándar del proceso, un producto conforme a las especificaciones y necesidades del cliente. De forma similar, las salidas de un proceso pueden ser productos materiales, información, recursos humanos, servicios, entre otros. En general, son la entrada del proceso siguiente. Para establecer la interrelación entre procesos se deben identificar los procesos posteriores (clientes internos y externos) a los que se dirigen las salidas del proceso.

Recursos: Medios y requisitos necesarios para desarrollar el proceso siempre bien y a la primera.

Propietarios: Son las personas que asumen la responsabilidad de llevar el proceso tal y como está definido y que controlan la estabilidad del mismo. El propietario del proceso supervisa los indicadores que demuestran que el proceso está bajo control y permiten establecer objetivos de mejora.

Indicadores: Crean un sistema de control medible del funcionamiento del proceso y del nivel de satisfacción del usuario (interno la mayoría de las veces).

Clientes: Son los que utilizan la salida del proceso. Pueden ser internos (otro u otros departamentos de la misma empresa) o externos (cliente final).

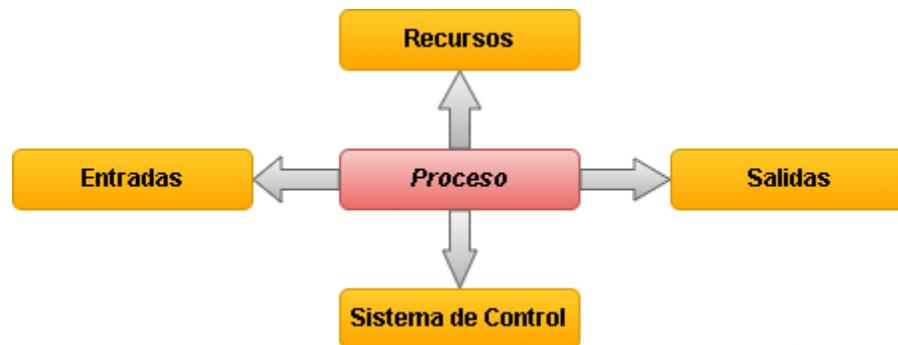


Ilustración 6. Partes de un proceso
Elaborado por: Cristian Maldonado
Fuente: (Aguirre, 2018)

2.3.2. Tipos de proceso

Según la organización (ISOTools , 2016) nos detalla los tipos de procesos existentes según la norma ISO 9001:2015.

Procesos estratégicos

- Son procesos destinados a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias.
- Se encuentran en relación directa con la misión/visión de la empresa.
- Se debe involucrar al personal de primer nivel de la empresa.

Procesos operativos

- Son procesos que facilitan la generación del producto o servicio que se entrega al cliente, por lo que deben incidir de forma directa en la satisfacción del cliente final.
- Los procesos operativos también reciben el nombre de procesos clave.

Procesos de soporte

- Apoyan los procesos operativos. Sus clientes son internos.
- Pueden ser el control de calidad, la selección de personal, la formación del personal, las compras, entre otros.
- Los procesos de soporte también reciben el nombre de procesos de apoyo.

2.3.3. Cadena de Valor

El concepto de la cadena de valor consiste en la fragmentación de las actividades de la empresa en un conjunto de tareas diferenciadas, denominadas actividades de agregación de valor. Estas actividades pueden dividirse en dos grandes grupos: actividades primarias y actividades de apoyo. Las actividades primarias son aquellas que implican la creación física del producto o servicio y su posterior venta o traspaso al comprador. Las actividades de apoyo sustentan las actividades primarias y se apoyan entre sí, proporcionando insumos comprados, tecnología y recursos humanos. Cada una de las actividades principales está comprendida por categorías genéricas. (Gestiopolis, 2021)

Básicamente, la cadena de valor es una herramienta de análisis estratégico que nos ayuda a determinar los fundamentos de la "Ventaja Competitiva" de una empresa, por medio de la desagregación ordenada del conjunto de las actividades de la empresa. Elementos de un proceso (Velasco, 1999, pág. 1)



Ilustración 7. Partes de la cadena de valor
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: (Editorial Grudemi, 2020)

2.3.4. Mapa de procesos

El autor (Pardo, 2013) se refiere al mapa de procesos como:

Un mapa de procesos es una representación gráfica de los procesos de una organización. Es una representación global de procesos, no individual de cada uno de ellos (individualmente se pueden representar mediante flujogramas). Podemos dibujar el mapa de procesos de todos los procesos de la organización o limitarlo a una determinada área de la misma, ligada a un producto, un departamento, entre otros.

En el mapa de procesos se muestra la secuencia de los procesos y las interrelaciones que existen entre ellos. Por tanto, hace visible la estructura de procesos de la organización, el entramado metodológico que permite el funcionamiento interno y la generación de los productos y servicios. Para configurar un mapa de procesos deberemos determinar una tipología de procesos (por ejemplo, procesos estratégicos, procesos operativos y procesos auxiliares) y representarla utilizando los niveles de despliegue (niveles de detalle) necesarios.

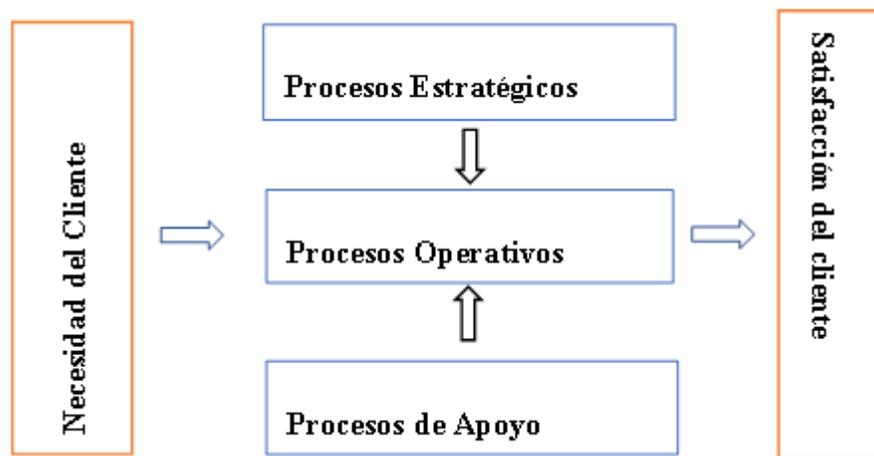


Ilustración 8.Estructura-Mapa de procesos
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: (ISO 9001:2015, 2017)

2.3.5. Caracterización de procesos

El autor (Torres, 2021) define a la caracterización de procesos como:

Realizar un análisis profundo de los procesos teniendo en cuenta los elementos que originan que estos procesos tengan un principio y un final.

Estos elementos pueden ser:

- **Elementos de entrada** que originan que comience un proceso como por ejemplo la solicitud de un servicio/producto de un cliente,

- **Elementos de salida** que originan que finalice un proceso como por ejemplo la realización de una cotización/presupuesto.

Pero aparte de estos elementos de entrada y salida, con una caracterización de procesos también estudias:

- Cuál es el objeto del proceso, es decir, por qué se crea ese proceso.
- Quién/es es/son los responsables de ese proceso.
- Qué partes interesadas, es decir, qué personas intervienen en un proceso.
- Qué controles existen asociados al proceso para asegurar que se lleva a cabo de manera correcta (pueden ser controles documentales o controles visuales)
- Qué documentos o registros de control (controles documentales) están asociados al proceso para asegurar que el proceso se lleva a cabo correctamente
- Qué indicadores de gestión están asociados al proceso y que ayudan a conocer el rendimiento y desempeño del proceso.
- Cuáles son las tareas o actividades que se realizan una detrás de la otra que conforman el propio proceso en sí.
- Qué riesgos puede existir de que falle el proceso

2.3.5.1. Para que sirve la caracterización

Sirve para estudiar los procesos de una organización en profundidad como te comenté anteriormente.

Y estudiar un proceso implica:

- analizar si es posible hacerlo más ágil.
- plantear alguna posibilidad de automatizar algún paso.
- detectar posibles riesgos de que falle el proceso.
- descubrir ciertos pasos que no se están llevando a cabo tal y como se habían planteado de un principio.
- incluir nuevos controles, registros de control o indicadores del proceso.

Cuando caracterizas un proceso tienes una visión 360° de lo que pasa alrededor de ese proceso y de ahí que sea una herramienta tan exigente y potente a la vez.

2.3.6. Procedimientos

EL autor (Yoshino, 2021) define como a un procedimiento como:

Un procedimiento es una secuencia definida, paso a paso, de actividades o acciones (con puntos de inicio y fin definidos) que deben seguirse en un orden establecido para realizar correctamente una tarea. ... “Los procedimientos son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras.

De esta manera, ¿qué contiene un procedimiento?

Los procedimientos especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.

2.3.7. Manual de procedimientos

Según la autora (Vergara, 2017) se refiere a un manual de procedimientos como:

Los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente.

Un manual de esta índole es un instrumento de información en el que se recogen, de forma secuencial y cronológica las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones

del departamento contable. La manera de archivar las facturas, la contabilización de bancos, el registro de alta de inmovilizado, etc. Son ejemplos de operaciones que deben ser definidas para que se utilicen criterios uniformes, de forma que su comprensión sea más clara. El manual debe asignar tareas a cada uno de los empleados de la sociedad, asegurar el cumplimiento de las políticas internas y asegurar la fiabilidad e integridad de la información financiera. Los manuales contables son documentos que sirven de guía para realizar los procedimientos contables en una organización en el cual se detallan las políticas a seguir para el correcto manejo de cada cuenta para poder garantizar que la información financiera sea más transparente.

2.3.7.1. Funciones del Manual de Procedimientos

- Ser una guía para las operaciones de la organización y que estas se desarrollen de una manera eficiente.
- Ser una guía para el entrenamiento del personal.
- Facilitar la comunicación e interpretación de los procedimientos y políticas contables.
- Manuales de procedimiento y su vinculación con el control interno.

2.4. Diagrama de Flujo

La Organización (ESAN, 2019) tiene un concepto claro sobre diagrama de flujo:

El diagrama de flujo, también conocido como flujograma, es una herramienta utilizada para representar la secuencia de las actividades en un proceso. Para ello, muestra el comienzo del proceso, los puntos de decisión y el final del mismo. Todo ello proporciona una visualización del funcionamiento del proceso, volviendo la descripción más intuitiva y analítica. Esta herramienta también expresa el flujo de la información, los materiales, las derivaciones del proceso y el número de pasos.

Es una de las siete herramientas básicas de gestión de calidad. Su objetivo principal es asegurar la calidad y aumentar la productividad del equipo. El diagrama de flujo se puede utilizar para desarrollar y mejorar la presentación gráfica de un proceso y para identificar el costo de la calidad (COQ). Estos son sus beneficios para la gestión de calidad:

Control de calidad. El diagrama de flujo se utiliza como una herramienta para identificar actividades sin valor agregado en la ejecución del proceso y, de ese modo, mejorar el rendimiento.

Visión transparente. El diagrama de flujo mejora la comprensión del proceso. La diagramación hace posible aprender el conjunto de actividades, relaciones e incidencias de un proceso, enfocándose en aspectos específicos del mismo.

Identificación de clientes. Gracias al diagrama de flujo, es más fácil conocer las necesidades de los clientes y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Comunicación eficaz. El diagrama introduce un lenguaje común que mejora la comunicación de todo el equipo. Para ello, se deben realizar capacitaciones a los profesionales que lo administrarán.

Mejora de tiempos y costes. El diagrama de flujo facilita la aplicación de acciones en la optimización del tiempo y los costes de actividad. De esta manera, mejora la eficacia y la eficiencia del proceso. El uso de un diagrama de flujo ayudará a mejorar los resultados del negocio en varias áreas o departamentos. Es una herramienta genérica que puede adaptarse para una amplia variedad de propósitos y para describir varios procesos, como un proceso de fabricación, un proceso administrativo o de servicio, o un plan de proyecto.

Tabla 1. *Simbología-Diagramas de Flujo*

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio/Fin	Indica el comienzo o el final de un flujo en el diagrama de procesos.
	Proceso	Indica un determinado proceso y sus funciones y actividades.
	Decisión	Esto demuestra que se debe tomar una decisión y que el flujo del proceso va a seguir cierta dirección según esta decisión.
	Datos	Representa cualquier tipo de dato en el diagrama de flujo.
	Conector	Indica que habrá una inspección en este punto.
	Conector para otra página	Esto indica que hay una referencia cruzada y un enlace de este proceso, a otro proceso diseñado en otra página.
	Datos	Representa cualquier tipo de dato en el diagrama de flujo.
	Documento	Es un tipo de dato o información que las personas pueden leer, como un informe impreso, por ejemplo.

2.5.Indicadores de Gestión

El autor (Cortés, 2020) afirma que un indicador de gestión es:

Un indicador de gestión es un valor medible que demuestra la eficacia con la que una empresa está logrando objetivos empresariales clave. Los indicadores de gestión también son confundidos con los indicadores clave de rendimiento (KPI en inglés). Las organizaciones usan indicadores de gestión en varios niveles para evaluar su éxito al alcanzar objetivos.

La autora (Camejo, 2020) nos da otra perspectiva de un indicador de gestión:

Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro.

Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada.

2.5.1. Tipos de indicadores de gestión

Se debe saber discernir entre indicadores de cumplimiento, de evaluación, de eficiencia, de eficacia e indicadores de gestión. Como un ejemplo vale más que mil palabras este se realizará teniendo en cuenta los indicadores que se pueden encontrar en la gestión de un pedido.

Indicadores de cumplimiento: con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos.

Indicadores de evaluación: la evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con las razones y/o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

Indicadores de eficiencia: teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos.

Indicadores de eficacia: eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos.

Indicadores de gestión: teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con las razones que permiten administrar realmente un proceso. (Camejo, 2020)

2.6. Mejora continúa

La organización (ATLAS, 2021) afirma que:

También conocida como Kaizen. Es una antigua filosofía basada en una afirmación muy potente.

¿Y qué significa esto? significa que, si queremos generar cambios sustentables en el tiempo, debemos enfocarnos en lograr cambios radicales en el corto plazo. Mejor aún, pensemos en hacer pequeñas mejoras todos los días, y éstas nos conducirán al gran objetivo que buscamos.

El Kaizen se rige en el principio de que una serie de eventos pequeños de mejora continua es mejor y más efectiva que un solo cambio grande. Parece algo simple y obvio, pero esconde una ventaja muy poderosa. Esto nos impulsa a superar nuestra respuesta natural al miedo y, así, poner fin a nuestros impulsos de procrastinar.

2.6.1. Ciclo de mejora continua

La organización (ISOTools, 2018) argumenta que una de las principales herramientas para la Mejora Continua en las organizaciones es el conocido Ciclo Deming o también nombrado ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar).

Los sistemas de gestión ISO, los modelos de excelencia y la planificación estratégica están basados en la necesidad de que la organización esté en continua evolución y que además dicha evolución esté documentada y justificada.

El proceso de mejora continua como hemos mencionado anteriormente se basa en la aplicación del Ciclo de Deming, el cual consta de las siguientes etapas:

Planificar. Primero es necesario identificar las actividades que son susceptibles de mejoras, además se establecen los objetivos que se quieren alcanzar.

Para ello se realiza una recopilación de toda la información necesaria para analizar las causas que han originado esa situación desfavorable para poder elaborar un Plan de Acción, con las acciones preventivas y correctivas que se consideren necesarias.

Esta fase incluye la formación al personal con el propósito de que sean capaces de aplicar y entender las medidas que se hayan definido.

Hacer. Consiste en ejecutar todas las acciones que se han planeado en la fase anterior. En esta fase es recomendable hacer una prueba piloto para validar el funcionamiento de las acciones antes de realizar cambios a gran escala.

Verificar. Se debe evaluar la eficacia de las acciones llevadas a cabo. Si las actividades no tienen el efecto que se desea, habrá que modificarlas para que se puedan conseguir los objetivos establecidos.

Actuar. Una vez que se ha finalizado el proceso, se deben estudiar los resultados obtenidos y compararlos con los datos que se recogían antes de aplicar las acciones de mejora. También, hay que documentar cada acción que se haya realizado.

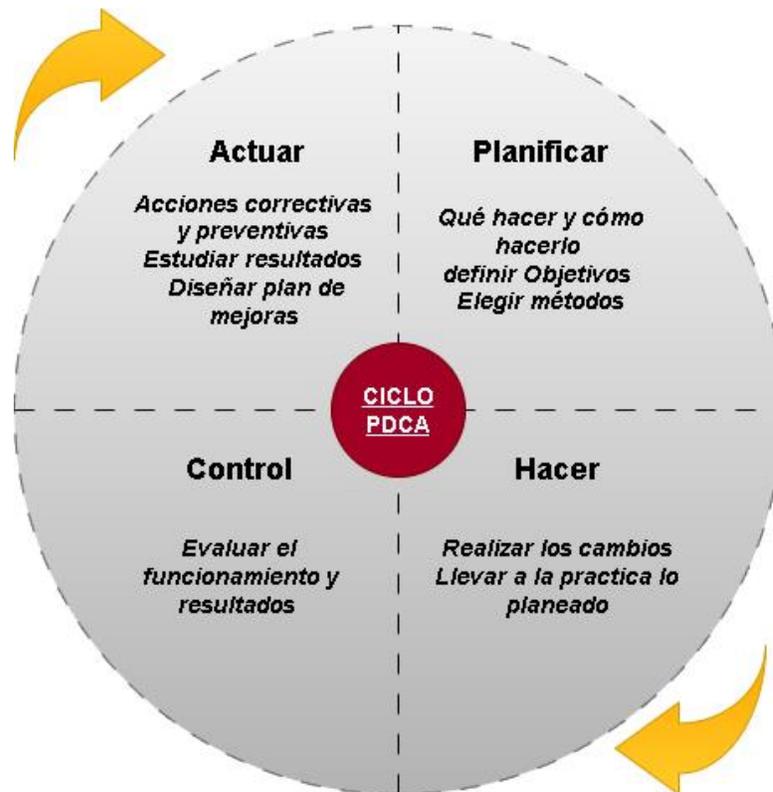


Ilustración 9. Ciclo PDCA
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: (Cordero, 2018)

2.7. Normativa Referencial

2.7.1. Norma ISO 9001:2015 SGC-Requisitos

Según (ISO 9001:2015, 2017) la adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Esta Norma Internacional puede ser utilizada por partes internas y externas.

2.7.2. Norma ISO 31000 Sistemas de Gestión de Riesgos

La norma (ISO 31000, 2018) es una herramienta que establece una serie de principios para la implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos en las empresas. Como se dijo antes, puede aplicarse a cualquier tipo de organización independiente de su tamaño, razón social, mercado, fuente de capital, espectro comercial o forma de financiación. No especifica ningún área o sector en concreto.

La norma parte del hecho de que todas las empresas, en mayor o menor medida, llevan a cabo prácticas para la gestión de los riesgos. La diferencia radica en la coordinación y alineamiento de dichas prácticas.

Aunque no es certificable, el estándar busca minimizar, gestionar y controlar cualquier tipo de riesgo, más allá de su naturaleza, causa, origen o grado de incidencia. Esto se logra a través de la integración del Sistema de Gestión de Riesgos a la estrategia de cada organización, así como a sus procesos, políticas y cultura. De hecho, no es una norma pensada para circunstancias concretas, sino que busca una aplicación continua y permanente en el tiempo. De esta manera, beneficia el grueso de las acciones, decisiones, operaciones, procesos, funciones, proyectos, servicios y activos que tengan lugar en las empresas.

2.7.3. Norma ISO 19011 Directrices para auditoría de SGC

La organización (ISOTools, 2016) hace referencia a que la norma ISO 19011 no establece ningún tipo de requisito, sino que sirve de guía para la gestión del programa de auditorías, así como para la planeación y realización de las mismas, junto con las competencias y evaluación del equipo auditor. La norma se divide en cuatro capítulos principales, que son los siguientes:

- Principios de auditoría
- Gestión del programa de auditoría
- Realización de una auditoría
- Competencia y evaluación de auditores

2.7.4. Norma ISO 10013 Directrices para la documentación de SGC

(ISO 9001:2015, 2021) nos da una definición muy clara de la norma ISO 10013, se utiliza para gestionar la implementar del sistema de gestión de calidad en una organización, además de las directrices para llevar a cabo su procedimiento, y la organización de documentos o información documentada que lo regula.

En su última versión, ISO 10013 2021, denominada “Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad”, se establece un método jerárquico que permite la coordinación y estructura de cada uno de ellos, además de definir el tipo de documentos que deben ir en cada nivel.

Por este motivo, la norma ISO 10013 para Manual de Calidad consiste en un sistema documental, correctamente estructurado y organizado, que permite la preservación de los registros que regulan la calidad de una organización en sus procedimientos.

2.8. Normativa Institucional

COOTAD: Son siglas que hacen referencia a Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, son las pautas de la organización política-administrativa del Estado Ecuatoriano orientados a él régimen de los diferentes niveles de los GAD (Gobiernos Autónomos y Descentralizados del Ecuador), el mismo que busca garantizar la autonomía política, financiera y administrativa, en pocas palabras es el pilar fundamental en la definición de políticas y mecanismos para la correcta administración de la municipalidades a nivel nacional.

Código del trabajo: Es un documento que respalda y salvaguarda los derechos de los trabajadores, este se encarga de regular las relaciones entre empleado y empleador, facilita las condiciones de trabajo y mejora el ambiente del trabajador permitiendo así respetar los derechos de cada trabajador sin existencia de explotación laboral.

Constitución del Ecuador: En este caso es la norma suprema de un país y es sometida en todo lo referente a legislación, donde se detalla las normas fundamentales que amparan a los ciudadanos de los derechos, libertades y obligaciones, así como las del estado e instituciones públicas del mismo.

Estatuto Orgánico del GAD Mira: Es el modelo administrativo interno de la municipalidad de Mira donde se impulsa el desarrollo y ordenamiento territorial, mediante la planificación, organización e implementación de planes, programas, proyectos, presupuestos, mecanismos y servicios que permiten brindar mejores condiciones de vida a los habitantes de un determinado territorio.

Plan de ordenamiento territorial del GAD Mira: Contiene las directrices estratégicas de desarrollo y que permiten la gestión correcta y articulada del territorio y planeamiento urbanístico del uso del suelo como herramienta de ordenamiento territorial.

Ordenanza Municipal: Es una norma jurídica interna de la municipalidad que se incluye en el estatuto orgánico, sujeta al reglamento, donde se impone un conjunto de normas a cumplir para el buen funcionamiento de la Municipalidad estas ordenanzas se las dispone de acuerdo al concejo municipal y las necesidades de la ciudadanía mireña.

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

En este capítulo se muestra la descripción general de la Dirección de Obras Públicas perteneciente al Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Mira, como punto de partida para la evaluación de la calidad del servicio que la dirección presta a la ciudadanía mireña, de acorde con el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015.

3.1.Generalidades de la Organización

3.2.Reseña Histórica

La ciudad de Mira fue una parroquia de la jurisdicción cantonal Espejo perteneciente a la provincia del Carchi, que progreso notablemente en los aspectos urbanísticos, poblacional, agrícola y comercial, siendo una parroquia con capacidad de administrarse por sí misma y conseguir un desarrollo eficiente de acuerdo con las exigencias de la época.

Surge la necesidad de la creación del cantón Mira, separándose del cantón Espejo y teniendo autonomía territorial, la jurisdicción política- administrativa del cantón Mira comprende las parroquias de: Mira, La Concepción, Juan Montalvo, Jijón y Camaño. Donde su cabecera cantonal será la parroquia Mira.

En el Palacio Nacional, en Quito el 18 de agosto 1980 de la mano del presidente constitucional de esa época Jaime Roldós Aguilera, se procede a firmar el decreto legislativo de la creación de Mira como un cantón adicional de la provincia del Carchi, siendo este el punto de

partida para la creación del cabildo administrativo del cantón, que años más tarde se convertirá en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Mira.

Cada 4 años la administración de la municipalidad sufre una transición organizacional, debido a las elecciones de voto popular para la elección del nuevo alcalde y su equipo administrativo.

Las direcciones que componen los procesos agregados de valor de la municipalidad varían cada cuatro años debido al estatuto orgánico actualizado de cada alcalde.

3.3.Datos Generales

Tabla 2. *Generalidades*

Logotipo	
Dirección:	Obras Públicas
Nro. de ruc	04600056001
Población	11.989 habitantes
Fecha de Cantonización	18 de agosto 1980
Provincia	Provincia del Carchi
Extensión	582 km ²
Ciudad:	Mira
Dirección:	Avenida León Rúales y Gonzales Suárez
Encargado de la Dirección:	Ing. Jorge Mena
Tipo de contribuyente:	Obligado a llevar contabilidad
Estado de Contribuyente:	Activo

3.4.Ubicación Geográfica



Ilustración 10. Macro Localización GAD Mira
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: (Google Maps, 2021)

Micro Localización

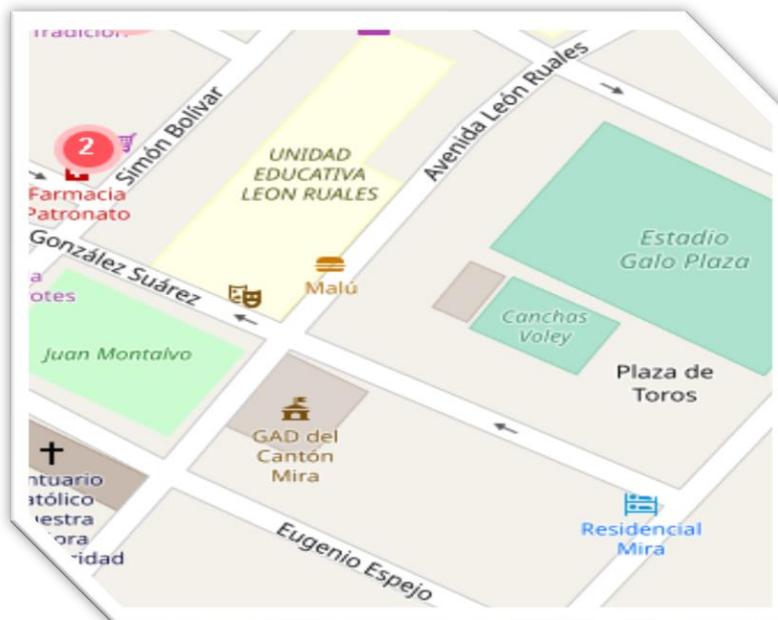


Ilustración 11. Micro Localización GAD Mira
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: (Ubica Ecuador, 2021)

3.5. Medio o Entorno

La Dirección de Obras públicas constituye un pilar fundamental del Gobierno Autónomo descentralizado de la ciudad de Mira debido a que se encarga de ejecutar obras civiles para el desarrollo del cantón, atendiendo las necesidades de la ciudadanía mireña, la municipalidad se rige bajo la siguiente normativa:



Ilustración 12. Pirámide de Kelsen

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: (Martínez, 2022)

- COOTAD0 2010 (Código Orgánico de Organización Territorial)
- Código del trabajo 2022
- Constitución Ecuatoriana 2008
- Estatuto orgánico del GAD MIRA 2021
- Plan de Ordenamiento Territorial 2015 del Cantón Mira

- Ordenanza Municipales 2021
- Acuerdos y Resoluciones

3.6. Análisis Estratégico

3.6.1. Misión

La Dirección de Obras Públicas tiene como misión planificar, ejecutar y fiscalizar las obras civiles para el desarrollo del Cantón; garantizar el cumplimiento de la legislación ecuatoriana y ordenanzas municipales, explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, y canteras en el cantón Mira, en beneficio de la sostenibilidad del medio ambiente, salud y la productividad social, dotar de servicios básicos: Agua potable y alcantarillado, manejo integral de desechos sólidos y actividades de saneamiento ambiental.

3.6.2. Visión

En el 2023 será un referente nacional en la Gestión de Municipalidad, reconocidos por alcanzar el mejoramiento continuo de las actividades de la organización a través de la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

3.6.3. Valores Institucionales

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Mira, sus valores se construyen a partir de la responsabilidad social y se fundamentan en la satisfacción de la ciudadanía mireña.

- Respeto
- Puntualidad
- Compañerismo

- Trabajo en Equipo
- Cumplimiento
- Calidad
- Innovación

3.6.4. Principios

Principio de Unidad Territorial, Económica y Social. - La unidad territorial implica que, en ningún caso, el ejercicio de la autonomía permitirá el fomento de la separación y la secesión del territorio nacional; y, a su vez, la unidad económica se expresa en un único orden económico-social y solidario a escala nacional, para que el reparto de las competencias y la distribución de los recursos públicos no produzcan inequidades territoriales.

Principio de Solidaridad. - Garantizar un desarrollo equilibrado; que, además, sea justo al distribuir y orientar los recursos y bienes públicos del cantón para corregir inequidades entre las circunscripciones territoriales, garantizar la inclusión, la satisfacción de las necesidades básicas y el cumplimiento del objetivo del buen vivir.

Principio de Complementariedad. - Los planes, programas y proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira serán complementarios al Plan Nacional de Desarrollo, y a los planes de desarrollo municipal y parroquial para un desarrollo armónico, que optimice recursos y sume esfuerzos y políticas públicas en la misma dirección estratégica.

Principio de Equidad Interterritorial. - Asegurar igualdad de oportunidades en la generación y acceso a los servicios públicos y sociales en los sectores del cantón Mira.

Principio de Participación Ciudadana. - Garantizar el derecho de participación ciudadana en la elaboración y control social de planes, programas, proyectos y presupuesto, así como asegurar su concurso para informes de rendición de cuentas. La participación ciudadana se enmarcará en principios de interculturalidad y plurinacionalidad, equidad de género y generacional, respetando los derechos colectivos de las comunidades, pueblos y nacionalidades del cantón Mira, acorde a la normativa municipal emitida para el efecto.

Principio de Sustentabilidad del Desarrollo. - Impulsar políticas públicas que promuevan las potencialidades, capacidades y vocaciones del territorio para mejorar el entorno territorial y el nivel de vida de su población; que el desarrollo se enfoque en el bienestar de sus habitantes; mirando su identidad cultural y los valores de sus comunidades, pueblos y nacionalidades; un desarrollo de carácter integral que impulse lo económico, social, cultural, ambiental e institucional; y, Los demás principios que establezca el ordenamiento jurídico vigente.

3.6.5. Objetivo de la Organización

Planificar, ejecutar y fiscalizar las obras civiles para el desarrollo del Cantón; garantizar el cumplimiento de la legislación ecuatoriana y ordenanzas municipales.

3.7. Análisis de Contexto Interno

3.7.1. Factor Organizacional

La alcaldía en su estatuto orgánico detalla su organigrama general de la municipalidad.

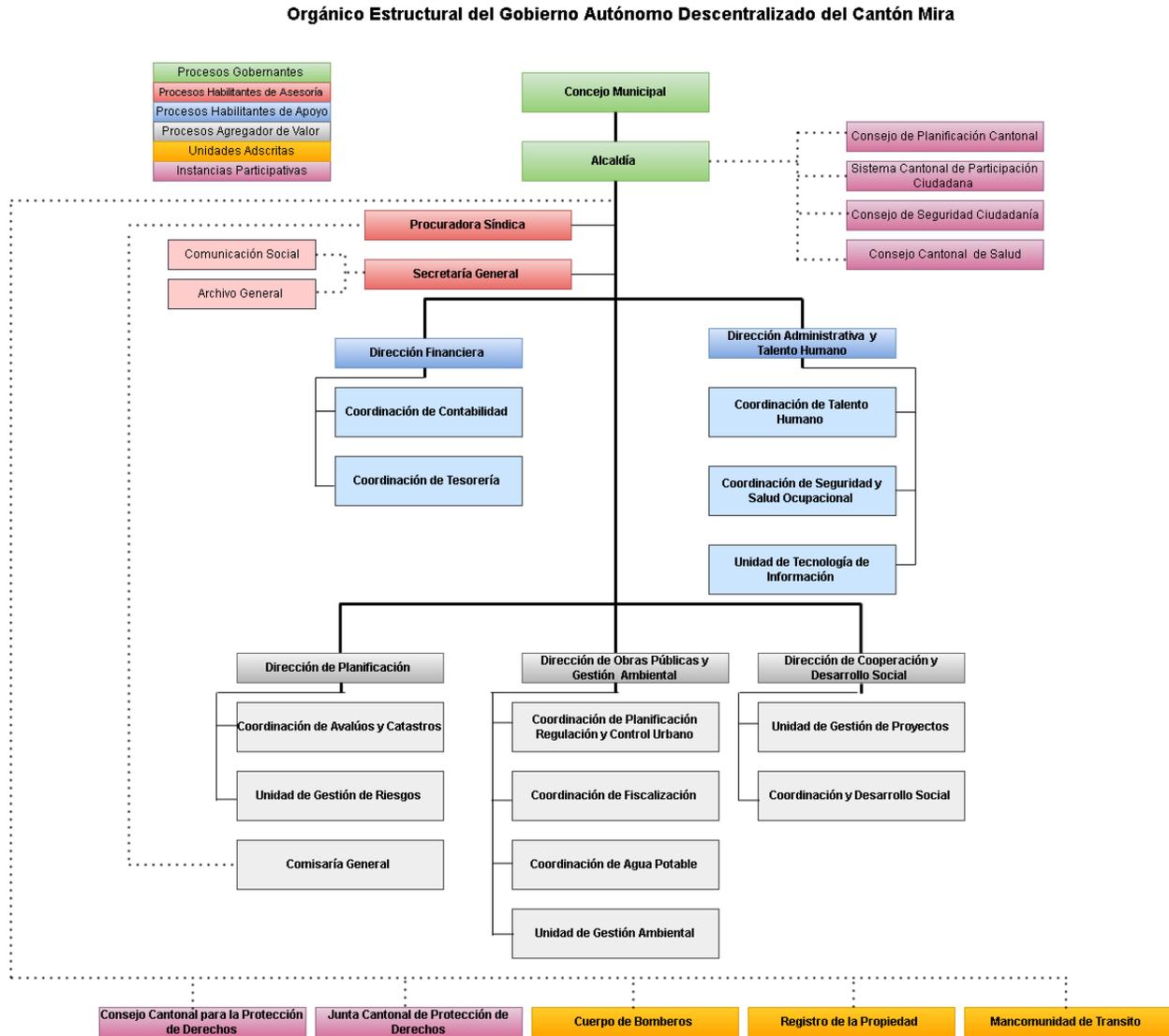


Ilustración 13. Organigrama General

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

En la siguiente ilustración se muestra el organigrama de la dirección de Obras públicas de forma detallada.

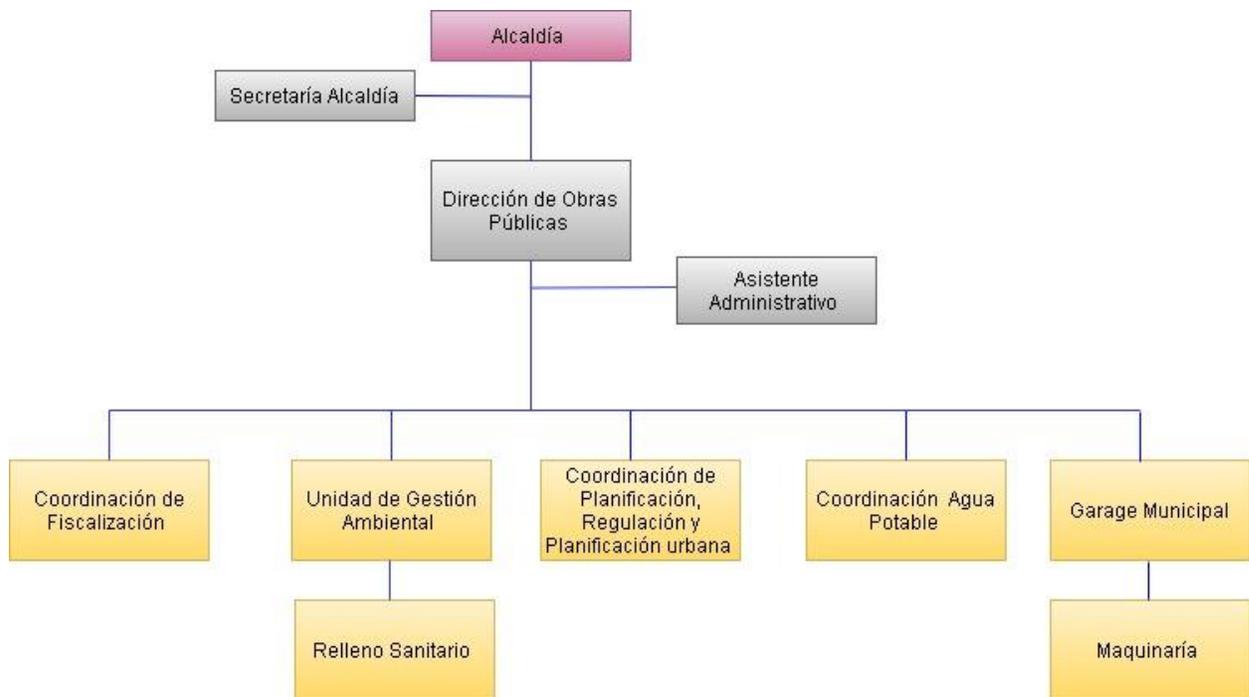


Ilustración 14. Organigrama Estructural Dirección de Obras Públicas
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: (GAD Mira,2020)

3.7.1.1.Alcaldía

La constituye la primera autoridad ejecutiva de la Municipalidad, en este caso es él señor alcalde Ing. Johnny Garrido tiene como misión dirigir, controlar y ejecutar las políticas y normas emitidas por el concejo municipal y administrar internamente la municipalidad.

3.7.1.2.Secretaria General

La encargada de la secretaria es la Abg. Belén Molina, juntamente con la Ing. Tatiana Buitrón tienen la misión de proporcionar servicios de asesoría en la aplicación de protocolos legislativos y ejecutivos para formalizar la toma de decisiones del Consejo Municipal y Alcaldía.

3.7.1.3.Dirección de Obras Publicas

Esta bajo la dirección del Ing. Jorge Mena tiene como misión planificar, ejecutar y fiscalizar las obras civiles para el desarrollo del Cantón; garantizar el cumplimiento de la legislación ecuatoriana y ordenanzas municipales, explotación de materiales áridos y pétreos.

3.7.1.4.Asistente Administrativo

La encargada de este puesto es la asistente administrativa Lic. Chicaz Mercedes su función es supervisar los asuntos de la dirección, es un apoyo primordial en trámites pertinentes a cada coordinación y sirve de guía a la ciudadanía en los requisitos a considerar para solicitar un producto o servicio.

3.7.1.5.Coordinación de Planificación, Regulación y Control Urbanístico

Está a cargo de la coordinación él Arq. Henry Cotacachi, cumple la función de propiciar la mejora continua del ordenamiento territorial, la elaboración de estudios y diseños de obras y servicios de infraestructura del cantón, así como el control en construcciones realizadas en el cantón de conformidad con las regulaciones vigentes.

3.7.1.6.Coordinación de Fiscalización

El encargado de la coordinación es él Ing. Daniel Angulo, su finalidad es aplicar políticas y regulaciones de fiscalización de obras civiles para el desarrollo del cantón.

3.7.1.7.Coordinación de Agua Potable

Ing. Pablo Paspuezán es el encargado de la de esta coordinación su función es aplicar políticas, planes, programas, proyectos y regulaciones de optimización de la infraestructura del

sistema de agua potable y alcantarillado para asegurar la disponibilidad de agua potable en el cantón Mira.

3.7.1.8.Unidad de Gestión Ambiental

Dotar de un servicio integral de manejo de desechos sólidos, higiene, limpieza, aseo y mantenimiento de áreas verdes; así como gestionar la prevención, mitigación y reparación ambiental en el cantón Mira.

3.7.2. Factor Talento Humano

Tabla 3. Trabajadores- Dirección

Área	Cargo	Nro. de personal
Alcaldía	Alcalde	1
Secretaría General	Secretario General	1
Procuradora Síndica	Procurador Síndico	1
	Director de Obras Públicas	1
	Auxiliar de Servicios	2
	Operador de Maquinaria	6
Dirección de Obras Públicas	Jornalero	6
	Chofer	5
	Faenador	2
	Mecánico	1
	Técnico Inspector de Obras Públicas	1
Garaje Municipal	Supervisor de talleres	1

Área	Cargo	Nro. de personal
Asistente		
Administrativo	Secretaría	1
Coordinación de	Fiscalizador	1
Fiscalización	Jornalero	9
	Ayudante de recolección de aseo	2
Coordinación de		
Planificación, regulación y control urbanístico.	Coordinador de Control Urbano	1
	Coordinador de agua potable y alcantarillado	1
	Jornalero/Alcantarillado	5
Coordinación de	Ayudante de Agua Potable	1
Agua Potable y alcantarillado	Jornalero/Agua Potable	1
	Técnico de Agua Potable	1
	Aux. Control de pérdida Redes de agua	1

3.7.3. Factor Económico

Es la relación con el comportamiento de la economía en la Dirección y el flujo de dinero que se obtiene por la prestación de servicios y oferta de productos a la ciudadanía mireña. Además, se respalda con el presupuesto mensual que cuenta la municipalidad por parte del estado ecuatoriano, asimismo recibe apoyo mediante convenios locales e internacionales.

3.7.4. Factor Productivo

Las actividades principales de la Dirección de Obras Públicas son las siguientes:

- fraccionamiento
- aprobación de planos de construcción
- multas a contratistas
- permisos de construcción de trabajos varios

3.7.5. Infraestructura

La estructura con la que cuenta la dirección esta detallada en el siguiente Layout, donde se subdivide la dirección principal con sus respectivas coordinaciones:

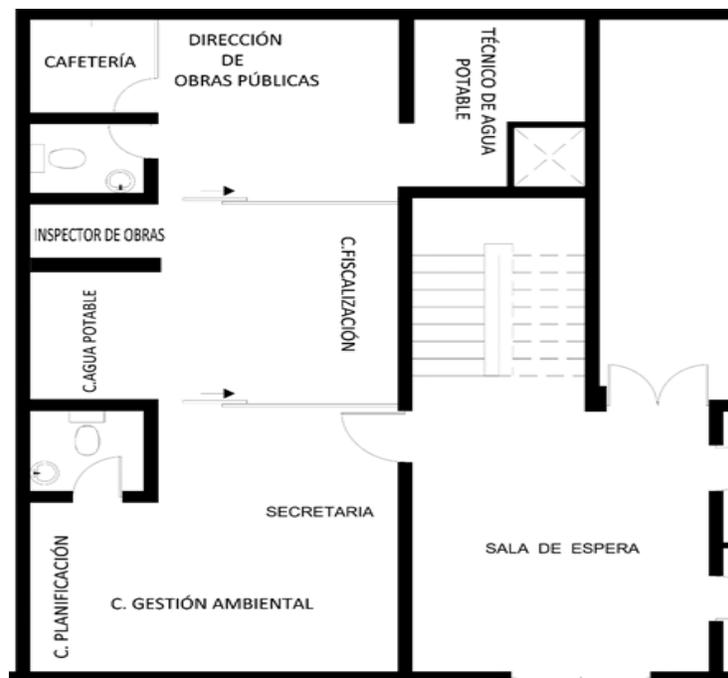


Ilustración 15. Layout
Autor: Cristian Maldonado

3.7.6. Factor Tecnológico

3.7.6.1. Maquinaria Pesada

La dirección de Obras Públicas tiene bajo su administración los siguientes insumos tecnológicos y maquinaria:

Tabla 4. *Insumos tecnológicos*

Dirección de Obras Públicas	Insumos Tecnológicos	Características
Secretaría	Computador de escritorio HP	Procesador Intel Core I7
	Monitor Samsung	3:0 GHz de frecuencia
	Mouse	4 de RAM
	Teclado	Sistema O. Windows 7
	Regulador de voltaje	
Coordinación Planificación	Computador de escritorio HP	Procesador Intel Core I7
	Monitor Benq 17°	3:4 GHz de frecuencia
	Mouse	4 de RAM
	Teclado	Sistema O. Windows 10 pro
	Regulador de voltaje	
Coordinación de Agua Potable	Computador de escritorio HP	Procesador Intel Core I5
	Monitor Benq 17°	3:07 GHz de frecuencia
	Mouse	4 de RAM
	Teclado	Sistema O. Windows 10 pro
	Regulador de voltaje	

Dirección de Obras Públicas	Insumos Tecnológicos	Características
Coordinación de Fiscalización	Computador de escritorio HP	Procesador Intel Core I3
	Monitor Benq 17°	3:07 GHz de frecuencia
	Mouse	4 de RAM
	Teclado	Sistema O. Windows 10 pro
	Regulador de voltaje	
Gestión Ambiental	Computador de Escritorio HP	Procesador Intel Core I3
	Monitor Benq 17°	3:07 GHz de frecuencia
	Mouse	4 de RAM
	Teclado	Sistema O. Windows 10 pro
	Regulador de voltaje	

Tabla 5. Vehículos Livianos

Vehículos Livianos					
#	Marca	Tipo	Color	Modelo	Año
1	CHEVROLET	Camioneta	Plateado	LUV D-MAX 2,5	2022
2	CHEVROLET	Camioneta	Plateado	LUV D-MAX 2,5	2022
3	CHEVROLET	Camioneta	Dorada	LUV D-MAX 3.5	2011
4	MITSUBISHI	Jeep	Azul	MONTERO SPORT	2009

Tabla 6. Maquinaria Pesada

Maquinaria Pesada					
#	Marca	Tipo	Color	Modelo	Año
1	HINO	Recolector	Blanco	GH	2009
2	HYUNDAI	Volqueta	Blanco	HD 170	2010
3	HINO	Volqueta	Amarillo	GH8JGSD AC 7.7 2P	2016
4	HINO	Volqueta	Amarillo	GH8JGSD AC 7.7 2P	2016
5	IVECO	Recolector	Blanco	EUROCARGO ML 180E	2020
6	HINO	Tráiler Cabezal	Blanco	SS1EKSA-VAX AC	2016

Tabla 7. Equipo Caminero

Equipo Caminero					
#	Marca	Tipo	Color	Modelo	Año
1	JCB	Cargador Frontal	Amarillo	426 ZX	2008
2	KOMATSU	Tractor Orugas	Amarillo	D65 EX 16	2012
3	CASE	Excavadora Orugas	Amarillo	CX 210 B	2010
4	GALION	Motoniveladora	Amarillo	850 B	1981
5	CASE	Rodillo	Amarillo	SV 212 D	2010
6	NEW HOLLAND	Retroexcavadora	Amarillo	B110B	2016
7	JHONN DEERE	Tractor Podador	Verde		

Tabla 8. Motocicletas

Motocicletas					
#	Marca	Tipo	Color	Modelo	Año
1	SUZUKI	Paseo	Blanco	TS185	2007
2	SUZUKI	Paseo	Rojo	TS-185	2007
3	YAMAHA	Paseo	Rojo	DT-175-DS	2008
4	SUZUKI	Paseo	Azul	TS185	2007
5	HONDA	Paseo	Rojo	XR 190L	2020

3.7.7. Cartera de Productos Y Servicios

3.7.7.1.Productos y Servicios -Dirección Obras Públicas

- a) Plan de mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor.
- b) Informe de Términos de referencia, presupuestos y especificaciones técnicas para la adquisición de vehículos, equipos y maquinaria. c) Inventario actualizado del parque automotor, accesorios y herramientas.
- c) Control de la correcta identificación de los vehículos
- d) Ordenes de movilización
- e) Ordenes de provisión de combustibles, lubricantes
- f) Control de lubricantes, combustibles y repuestos
- g) Control de vigencia de la matrícula vehicular y demás documentación requerida para la circulación de vehículos y maquinaria.
- h) Informes diarios de movilización de cada vehículo, que incluya el kilometraje que marca el horómetro.

- i) Hojas de vida por vehículo y maquinaria.
- j) Libro de novedades (accidentes incidentes).
- k) Control de la Hoja de Ruta.
- l) Registro de entrada y salida de vehículos.
- m) Actas de entrega recepción de vehículos.

3.7.7.2.Productos y Servicios-Coordiación de Planificación, Regulación y Control Urbanístico

- a) Plan de Regulador
- b) Planos aprobados y registrados
- c) Estudios y diseños de Obra y servicios de infraestructura pública del cantón en el espacio público.
- d) Permisos de construcción aprobados.
- e) Estadística de las construcciones en el cantón Mira actualizada.
- f) Informes de ejecución de los planes.
- g) Informes sobre obras que se ejecutan en bienes patrimoniales
- h) Informes de control de las edificaciones en el cantón Mira debidamente elaborados.
- i) Informes de inspección y control de los proyectos urbanos arquitectónicos.
- j) Informes de citaciones y multas por construcciones sin permiso.
- k) Aprobación de planos arquitectónicos.
- l) Aprobación de planos de particiones, lotizaciones, urbanizaciones, desmembraciones.
- m) Emisión de permisos de construcción.
- n) Emisión de permisos de trabajos varios.
- o) Regulación del casco urbano de la ciudad de Mira.

- p) Los demás productos finales que determine el ordenamiento jurídico vigente, la normativa interna y las disposiciones de la Autoridad.

3.7.7.3.Productos y Servicios-Coordinación de Fiscalización.

- a) Elaboración de actas de recepción provisional y definitiva.
- b) Informe de cumplimiento e incumplimiento de contratos.
- c) Informe de verificación de volúmenes de obras.
- d) Informe final de fiscalización de obras.
- e) Informe para autorización de pagos de planillas.
- f) Informe periódicos de avance de obras.
- g) Libro de obra en la ejecución de contratos y por administración directa.
- h) Los demás productos finales que determine el ordenamiento Jurídico vigente, la normativa interna y las disposiciones de la Autoridad.

3.7.7.4.Coordinación de Agua Potable y Alcantarillado

- a) Plan maestro de agua potable.
- b) Plan anual de operación y mantenimiento de las estaciones de bombeo, captaciones de las fuentes de agua y de los tanques de reserva de distribución.
- c) Catastros actualizados de usuarios de agua potable y alcantarillado.
- d) Realizar y ejecutar el plan anual de operación y mantenimiento de las estaciones de bombeo, captaciones de las fuentes de agua y de los tanques de reserva.
- e) Velar por el servicio, calidad y continuidad de agua potable todos los días del año.
- f) Sistema de lectura y facturas en óptimas condiciones.
- g) Informes de mantenimiento preventivo, correctivo y programado de los equipos de las estaciones de bombeo de agua potable.

- h) Reparaciones de fugas de agua potable de redes de distribución y líneas de conducción.
- i) Obras de agua potable por administración directa.
- j) Base legal actualizada.
- k) Estudios de nuevos sistemas de agua potable y alcantarillado.
- l) Mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable.
- m) Programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de cloración.
- n) Registro de consumo de insumos utilizados en el proceso de potabilización.
- o) Los demás productos finales que determine el ordenamiento jurídico vigente, la normativa interna y las disposiciones de la Autoridad.

3.7.7.5.Productos y Servicios Unidad de Gestión Ambiental

- a) Planes de manejo ambiental y manuales de operación del relleno sanitario.
- b) Planes y programas de servicio integral de manejo de residuos sólidos.
- c) Permisos ambientales para las obras que ejecuta el GAD Mira.
- d) Servicio de higiene, limpieza, aseo y mantenimiento de áreas verdes.
- e) Monitoreo de la calidad de aguas servidas antes y después de su ingreso a los sistemas de tratamientos.
- f) Reporte de asesoramiento en temas ambientales.
- g) Proyectos relacionados con la preservación, prevención y recuperación ambiental.
- h) Informes consolidados de ejecución, monitoreo y evaluación de los planes.
- i) Los demás productos finales que determine el ordenamiento jurídico vigente, la normativa interna y las disposiciones de la Autoridad.

3.8. Análisis del Contexto Externo – PESTEL

Mediante el uso de la herramienta PESTEL se analizó los factores: Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales, gracias a esto se identificó las oportunidades y amenazas que tienen repercusión en la organización. Se puede evidenciar en el (Anexo 1) que para la realización de esta metodología se contó con la ayuda del director de obras públicas y cada encargado de las coordinaciones que componen la dirección, se utilizó la investigación de campo juntamente con las técnicas de investigación como: la entrevista informal, la observación y la reunión.

3.8.1. Factor Político

La organización (ALEPH, 2021) hace referencia a los gobiernos descentralizados del estado ecuatoriano y afirma que:

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

Un territorio autónomo (también denominado como: país, nación o territorio semiautónomo) es un territorio dependiente de un Estado que tiene cierto grado de autonomía en cuanto su gobierno y sus leyes y goza de cierta libertad reconocida por la autoridad externa de la que depende.

La organización territorial del Estado ecuatoriano establece gobiernos autónomos descentralizados (GAD). Estos gozan de autonomía política, administrativa y financiera y se rigen

por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana (Art.

3.8.2. Factor Económico

El (Ministerio de Economía y finanzas , 2020) del estado ecuatoriano afirma lo siguiente:

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo No. 298, establece preasignaciones presupuestarias destinadas a los gobiernos autónomos descentralizados, al sector salud y educación, a la educación superior; y a la investigación, ciencia, tecnología e innovación.

De conformidad a lo establecido en el artículo No. 192 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), los gobiernos autónomos descentralizados (GAD's) participan del 21% de ingresos permanentes y del 10% de los ingresos no permanentes del Presupuesto General del Estado.

3.8.3. Factor Social

El artículo 229 de la Constitución de la República establece que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. Los obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia

3.8.4. Factor Tecnológico

(Guaipatin & Schwartz, 2014) nos dice que América Latina ha realizado grandes progresos en la estabilización de políticas macroeconómicas que han mantenido a sus economías en crecimiento, incluso en un contexto internacional adverso. No obstante, el crecimiento sostenido y el avance hacia sociedades más equitativas y con mejores oportunidades para todos, depende de cuán competitiva pueda ser la región, lo cual a su vez depende de la productividad de sus sectores económicos. Es un hecho que América Latina presenta importantes rezagos en productividad y competitividad en comparación con otras regiones en desarrollo

3.8.5. Factor Ecológico

El artículo 14 de la Constitución de la República, reconoce, el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, Sumak Kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, conservación de ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados

3.8.6. Factor Legal

La pandemia de coronavirus (Covid-19) ha causado muchos desafíos a la democracia en todo el mundo. Bajo las nuevas condiciones los estados deben implementar medidas de cuarentena efectivas, así como también tomar decisiones razonables que restrinjan lo menos posible los derechos humanos. En el contexto de la pandemia conviene analizar cómo garantizar el acceso a la justicia con las seguridades del caso. (Vlex, 2020)

3.9.Análisis del Ambiente

En el análisis del ambiente se ha recurrido a utilizar la herramienta denominada matriz FODA, este recurso nos ayuda a realizar un estudio clave sobre los factores internos y externos que repercuten en el funcionamiento óptimo de la organización, la información obtenida para el correcto uso de la matriz fue mediante la entrevista informal y reuniones a los administrativos de la dirección de estudio y a su vez la ayuda de la coordinadora de talento humano ha sido clave para su realización.

3.9.1. Matriz FODA

La información brindada por la dirección fue plasmada en la siguiente matriz FODA:

- En primera instancia hemos identificado las fortalezas, que son los atributos internos que respaldan buenos resultados.
- Como segundo punto se tiene las debilidades, son los atributos que al contrario de las fortalezas actúan en contra de un resultado exitoso.
- En tercer lugar, se tiene el criterio de las oportunidades donde son factores externos que puede utilizar la organización para conseguir un beneficio.
- Finalmente se tiene las amenazas estas son factores externos que pueden afectar a la organización.

Tabla 9. Análisis FODA

FORTALEZAS:	DEBILIDADES:
<ul style="list-style-type: none"> • Cumple con políticas y lineamientos. • Disponibilidad de talento humano capacitado • Trabajo en equipo y total compromiso. • Amplio dominio de las TICs. • Cartera de productos y servicios actualizada 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de difusión de los procesos y procedimientos. • No tiene posicionamiento Web • Inadecuada distribución de coordinaciones • Poca disponibilidad de transporte de movilidad • Falta de apoyo en el seguimiento de los proyectos.
OPORTUNIDADES:	AMENAZAS:
<ul style="list-style-type: none"> • Convenios con instituciones públicas, privadas y extranjeras. • Apertura a estudiantes universitarios en trabajo de titulación • Contribución del Gobierno a la gestión municipal • Búsqueda del mejoramiento interno de los procesos • Aumento de captación de recursos para inversión y brindar mejores servicios a la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Emergencia sanitaria. • Cambio en la normativa legal. • Inestabilidad económica del país. • Transición organizacional • Recorte presupuestario.

3.9.2. Estrategias FODA

Una vez identificados los criterios más importantes de la matriz se procede a elaborar las estrategias:

Tabla 10. *Estrategias FODA*

<p style="text-align: center;">Factores Externos</p> <p style="text-align: center;">Factores Internos</p>	Oportunidades	Amenazas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convenios con instituciones públicas, privadas y extranjeras. 2. Apertura a estudiantes universitarios 3. Contribución del Gobierno a la gestión municipal 4. Búsqueda del mejoramiento interno de los procesos 5. Aumento de captación de recursos para inversión y brindar mejores servicios a la ciudadanía. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emergencia sanitaria por la pandemia COVID-19 2. Cambio en la normativa legal. 3. Inestabilidad económica del país. 4. Transición organizacional 5. Recorte presupuestario.
Fortalezas	Estrategias Ofensivas	Estrategias Defensivas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumple con políticas y lineamientos. 2. Disponibilidad de talento humano capacitado 3. Trabajo en equipo y total compromiso. 4. Amplio dominio de las Tics. 5. Cartera de productos y servicios actualizada 	<p>F1.O1. Crear alianzas estratégicas con instituciones públicas, privadas y extranjeras para el mejoramiento direccional y generación de obras civiles para la ciudadanía.</p> <p>F2.O2. Establecer un programa de vinculación, prácticas profesionales y trabajo de investigación para los estudiantes universitarios que necesiten cumplir este requisito.</p> <p>F3.O4. Implementar incentivos laborales con la finalidad de maximizar la eficiencia del personal.</p>	<p>F1.A1. Cumplir con todas las medidas de bioseguridad y planificar chequeos médicos mensuales a los trabajadores.</p> <p>F2.A2. Organizar a los trabajadores administrativos y operativos de acuerdo con la distribución del estatuto orgánico y la fuerza de trabajo.</p> <p>F3.A3. Desarrollar alternativas de ahorro de recursos para posibles cambios bruscos de economía del país.</p> <p>F5.A4. Conservar e innovar los productos y servicios de administraciones anteriores.</p>

	F4.O3. Solicitar al SENADI mayor número de licencias para los programas operativos de la dirección. F5.O5. Actualizar el servicio al cliente en base a los gustos y necesidades de la ciudadanía mireña.	F4.A5. Seleccionar programas operativos sustitutos gratuitos en caso de tener falencias con los programas vigentes preestablecidos.
Debilidades	Estrategias Adaptativas	Estrategias de Supervivencia
<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de difusión de los procesos y procedimientos. 2. No tiene posicionamiento Web 3. Inadecuada distribución de coordinaciones 4. Poca disponibilidad de transporte de movilidad 5. Falta de apoyo y/o seguimiento los proyectos. 	<p>D1.O1. Elaborar un plan de difusión para los procedimientos y convenios de la dirección.</p> <p>D2.O2. Estructurar una página Web de la dirección de Obras Públicas.</p> <p>D3.O4. Proponer una adecuada distribución de planta para la dirección de Obras Públicas.</p> <p>D4.O3. Adquirir financiamiento público para la compra y mantenimiento de vehículos de la dirección</p> <p>D5.O5. Controlar el avance de los proyectos mediante un indicador de progreso y un Likert de satisfacción al cliente.</p>	<p>D1.A1. Cumplir parámetros de bioseguridad y crear normas de prevención para la ciudadanía mireña al momento de solicitar un servicio.</p> <p>D2.A2. Subir a la web los documentos actualizados de la nueva administración vigente.</p> <p>D3.A3. Contar con procedimientos documentados y estudiar la capacidad instalada de la dirección.</p> <p>D4.A4. Elaborar plan de mantenimiento preventivo a maquinaria y vehículos.</p> <p>D5.A5. Colaborar en la comisión de presupuesto anual con propuestas de mejora.</p>

3.9.3. Análisis Estratégico

Con la identificación y estudio de los factores externos e internos descritos anteriormente en la matriz FODA, se realizó un análisis de la capacidad estratégica donde se identifica los factores críticos y se evaluó las fortalezas y debilidades de la Dirección de Obras Públicas. La persona más capacitada para la evaluación de la capacidad estratégica es el Ing. Jorge Mena director de Obras públicas juntamente con los coordinadores de cada departamento de la dirección.

3.9.3.1. Capacidad Estratégica

A continuación, se muestra la evaluación de cada criterio y el resultado de la capacidad estratégica que posee la Dirección.

CRITERIOS	AUTO-EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	TOTAL	Evaluación Relativa
Liderazgo Estratégico			6,00	50%
Visión y Valores	50	0,07	3,5	
Gobernanza	50	0,03	1,5	
Responsabilidad Social	50	0,02	1	
Planeación Estratégica			2,13	25%
Desarrollo estratégico	25	0,04	1	
Despliegue estratégico	25	0,045	1,125	
Enfoque en el mercado y en el cliente			4,375	51%
Conocimiento del mercado y del cliente	25	0,04	1	
Relaciones con el cliente	75	0,045	3,375	
Evaluación y gestión del conocimiento			3,38	38%
Medición, análisis y mejoramiento organizacional	50	0,045	2,25	
Gestión de la información, tecnología de información y conocimiento	25	0,045	1,125	
Enfoque en la fuerza laboral			4,25	50%
Involucramiento con la fuerza laboral	50	0,045	2,25	
Entorno de la fuerza laboral	50	0,04	2	
Gestión de los procesos			0,88	10%
Diseño de los sistemas de trabajo	25	0,035	0,875	
Gestión de los procesos de trabajo y mejoramiento	0	0,05	0	
Resultados			17,25	38%
Resultados logrados en los productos (bienes y servicios)	50	0,1	5	
Resultados logrados en opinión de los usuarios/beneficiarios	50	0,07	3,5	
Resultados financieros y de mercado	25	0,07	1,75	
Resultados logrados por la fuerza laboral	50	0,07	3,5	
Resultados logrados por los procesos	25	0,07	1,75	

Ilustración 16. Criterios
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD-Mira

Se uso la entrevista informal y la reunión para obtener la puntuación cuantitativa a cada parámetro evaluado por la capacidad estratégica donde todos los miembros administrativos de la dirección participaron en su ejecución.

A partir del análisis y la evaluación de la capacidad estratégica se elaboró una matriz telaraña con los porcentajes evaluados anteriormente, entre ellos el liderazgo, la planeación estratégica, el enfoque en el mercado y el cliente, la evaluación de la gestión del conocimiento, el enfoque de la fuerza laboral y la gestión por procesos.

En los criterios de liderazgo estratégico posee el 50% de cumplimiento, planeación estratégica 25%, el enfoque en el mercado y en el cliente posee un 51% de cumplimiento, Evaluación y gestión del conocimiento con un cumplimiento de 38%, en el enfoque de la fuerza laboral posee un 50% de cumplimiento, Gestión por procesos con un cumplimiento de 10% y finalmente los resultados con un 38%.

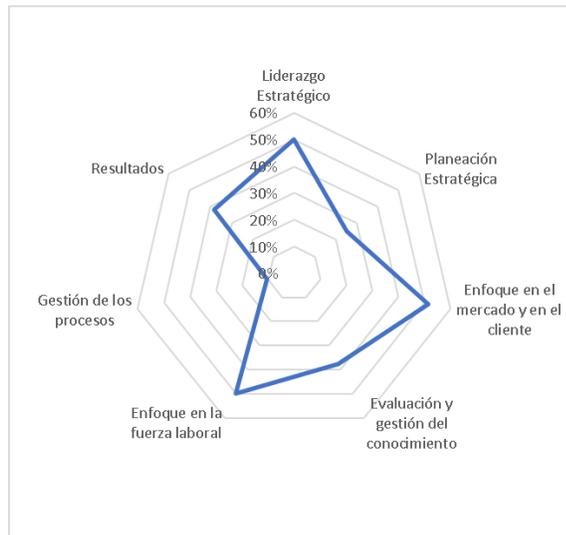


Ilustración 17. Diagrama Tela de araña
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD-Mira

3.9.3.2. Análisis de Posicionamiento Estratégico

En este análisis se identificará la posición estratégica actual en la que se encuentra la dirección de Obras Públicas, en este estudio se evaluará la situación interna en este caso las Fortalezas y Debilidades, externa las Oportunidades y Amenazas y los factores críticos que intervienen para el éxito de los mismos, en la siguiente matriz se califica cada factor con una posición:

Para las Fortalezas, Oportunidades y Debilidades la posición es:

- M: Posición Media
- F: Posición Fuerte
- MF: Posición muy Fuerte

Para las Amenazas la posición es:

- M: Posición Media
- D: Posición Débil
- MD: Posición muy Débil

A continuación, se presenta el análisis de la posición estratégica identificando los factores críticos para el éxito de las Fortalezas, Debilidades, con su respectiva valoración.

Análisis de la SITUACIÓN INTERNA

	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	POSICIÓN	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
F FORTALEZAS pon los factores críticos	1 Cumple con políticas y lineamientos.	MF	12%		
	2 Disponibilidad de talento humano capacitado	F	8%		
	3 Trabajo en equipo y total compromiso.	F	10%		
	4 Amplio dominio de las Tics	F	8%		
	5 Cartera de productos y servicios actualizada	F	10%		
D DEBILIDADES pon los factores críticos	1 Falta de difusión de los procesos	M	10%		
	2 No tiene posicionamiento Web	D	10%		
	3 Inadecuada distribución de coordinaciones	M	10%		
	4 Poca disponibilidad de transporte	D	10%		
	5 Falta de apoyo y seguimiento los proyectos.	MD	10%		

Ilustración 18. Análisis de situación Interna

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD-Mira

Análisis de la SITUACIÓN EXTERNA

	FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	VALOR	% Importancia para ÉXITO	VALORACIÓN	
O OPORTUNIDADES pon los factores críticos	1 Convenios con instituciones	MF	12%		
	2 Apertura a estudiantes universitarios	F	8%		
	3 Contribución del Gobierno	F	8%		
	4 Mejoramiento interno de los procesos	MF	12%		
	5 Captación de recursos para inversión	MF	10%		
A AMENAZAS pon los factores críticos	1 Emergencia sanitaria	MF	10%		
	2 Cambio en la normativa legal	F	10%		
	3 Inestabilidad económica del país	MF	10%		
	4 Transición organizacional	M	10%		
	5 Recorte presupuestario	F	10%		

Ilustración 19. Análisis de situación externa
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD-Mira

3.9.3.3. Posicionamiento Actual de la Dirección

Después de realizar el análisis estratégico de la situación interna y externa de la Dirección, se identifica la posición estratégica actual, en donde nos muestra el posicionamiento en el primer cuadrante, donde la posición fuerte son los factores externos débil los internos.

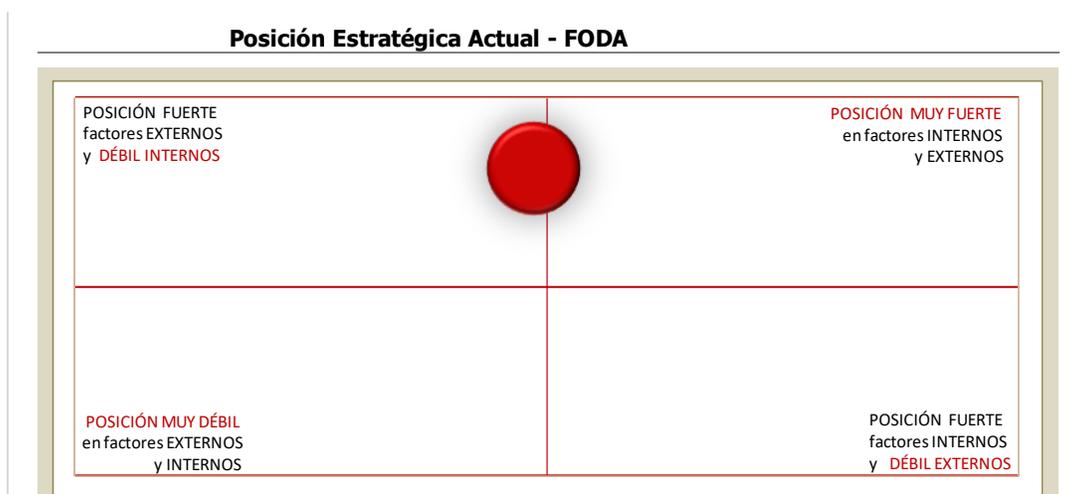


Ilustración 20. Posicionamiento estratégico
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD-Mira

3.9.4. Check List Inicial de Auditoría Interna Basado en la Norma ISO 9001:2015

Para el diagnóstico actual de la Dirección de Obras Públicas a evaluar el grado de cumplimiento con los parámetros estipulados en la norma ISO 9001:2015, para el mencionado análisis se empleará el Check List que se encuentra en el (Anexo 3).

3.9.4.1. Resultados del Check List

De acuerdo con los valores porcentuales obtenidos en cada parámetro, se determina la acción que se debe tomar de acuerdo con el porcentaje obtenido en cada cláusula.

Tabla 11. *Parámetros de acción*

Ponderación	Acción a tomar
<50	Implementar
≥50	Mejorar
≥80	Mantener

La siguiente tabla muestra el resultado obtenido para cada requisito de la norma:

Tabla 12. *Resultado de Gestión por procesos*

Resultados Gestión Por Procesos		
Parámetros ISO 9001.2015	Porcentaje Obtenido	Acción por hacer
4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	29%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	39%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	36%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	24%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	35%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	34%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	39%	IMPLEMENTAR
Avance General	32,9%	

La ponderación general de Gestión por procesos es de 32,9% siendo una calificación baja.

3.9.4.2. Contexto de la Organización

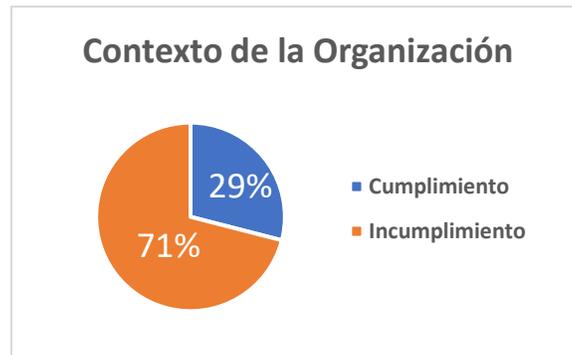


Ilustración 21. Contexto de la Organización
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD Mira

Con los resultados obtenidos en el parámetro 4. Contexto de la organización del Check List inicial de la norma ISO 9001:2015, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 23%. Esta ponderación ocurre porque la dirección de Obras públicas no tiene bien estructurada su información referente a cuestiones internas y externas que afectan a la organización, asimismo la forma de llevar la información es empírica.

3.9.4.3. Liderazgo

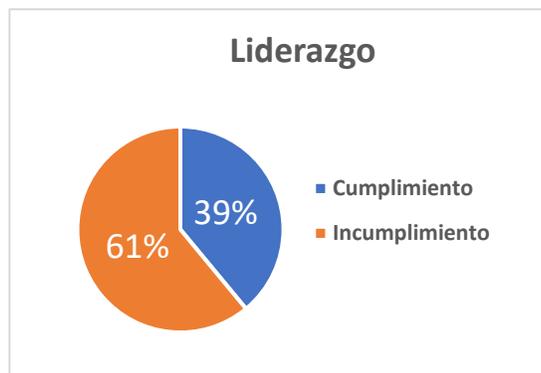


Ilustración 22. Liderazgo
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD Mira

Con los resultados obtenidos en el parámetro 5. Liderazgo del Check List inicial de la norma ISO 9001:2015, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 39%. Esta ponderación se ve reflejada en la dirección de Obras públicas no tiene identificado sus riesgos y oportunidades con un enfoque al cliente, además carece de políticas de calidad.

3.9.4.4. Planificación

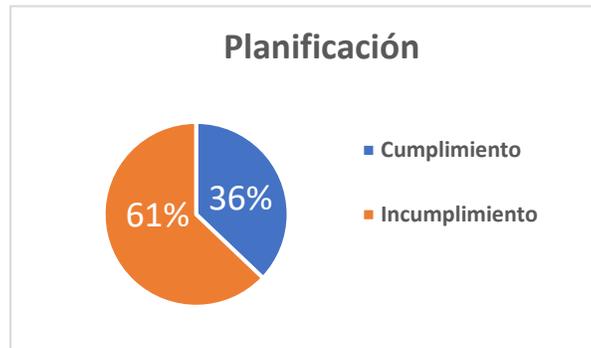


Ilustración 23. Planificación
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD Mira

Con los resultados obtenidos en el parámetro 6. Planificación del Check List inicial de la norma ISO 9001:2015, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 36%. Esta ponderación se ve reflejada en la dirección de Obras públicas aún no ha tomado acciones para abordar riesgos y oportunidades con un enfoque al cliente, además carece de objetivos de calidad y existe procesos parcialmente determinados para poder implementar la cláusula de planificación.

3.9.4.5. Apoyo

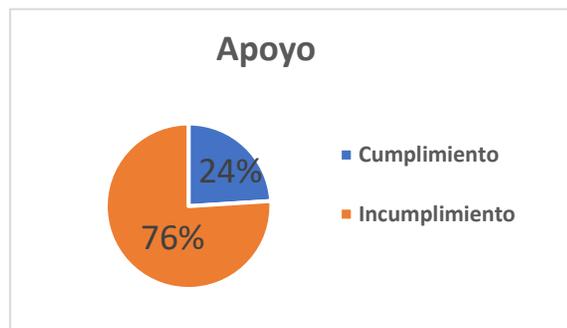


Ilustración 24. Apoyo
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD-Mira

Con los resultados obtenidos en el parámetro 7. Apoyo del Check List inicial de la norma ISO 9001:2015, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 24%. Esta ponderación se ve reflejada en la dirección de Obras públicas debido a la falta de controles en el ambiente de trabajo, la inexistencia de equipos de medición y no cuenta con una lista maestra de documentos.

3.9.4.6. Operación

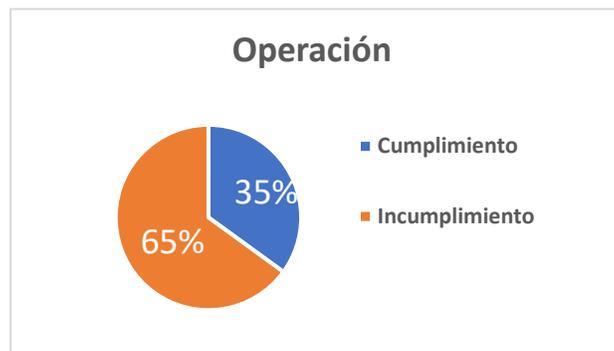


Ilustración 25. Operación
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD-Mira

Con los resultados obtenidos en el parámetro 8. Operación del Check List inicial de la norma ISO 9001:2015, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 35%. Esta ponderación se ve reflejada en la dirección de Obras públicas debido a la falta de caracterización en los procesos administrativos y operativos, y la inexistencia de un manual de procedimientos donde se detallen pasos para realizar cada actividad.

3.9.4.7. Evaluación del Desempeño

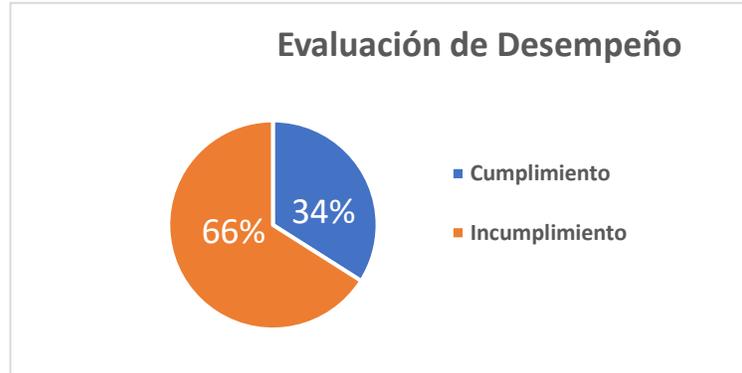


Ilustración 26.Evaluación de desempeño
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD-Mira

Con los resultados obtenidos en el parámetro 9. Evaluación del Desempeño del Check List inicial de la norma ISO 9001:2015, se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 34%. Esta ponderación se ve reflejada en la dirección de Obras públicas debido a la falta de seguimiento, evaluación y medición del servicio prestado a la ciudadanía, debido a la inexistencia de indicadores de gestión, asimismo no cuenta con un auditor interno.

3.9.4.8. Mejora

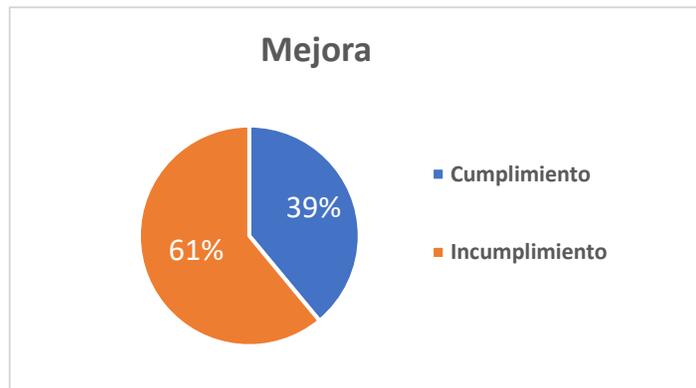


Ilustración 27.Mejora
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD-Mira

Una vez representado los resultados de cada requisito obtenidos gracias a el Check List de auditoría inicial en base a la norma ISO 9001:2015, donde se realizó con detalle y tabulación individual con sus respectivos gráficos de pastel, donde se indicó el grado de cumplimiento e incumplimiento que presentaba cada uno de los criterios de la norma, a continuación, se presenta un resumen general de los porcentajes mediante un gráfico de barras.

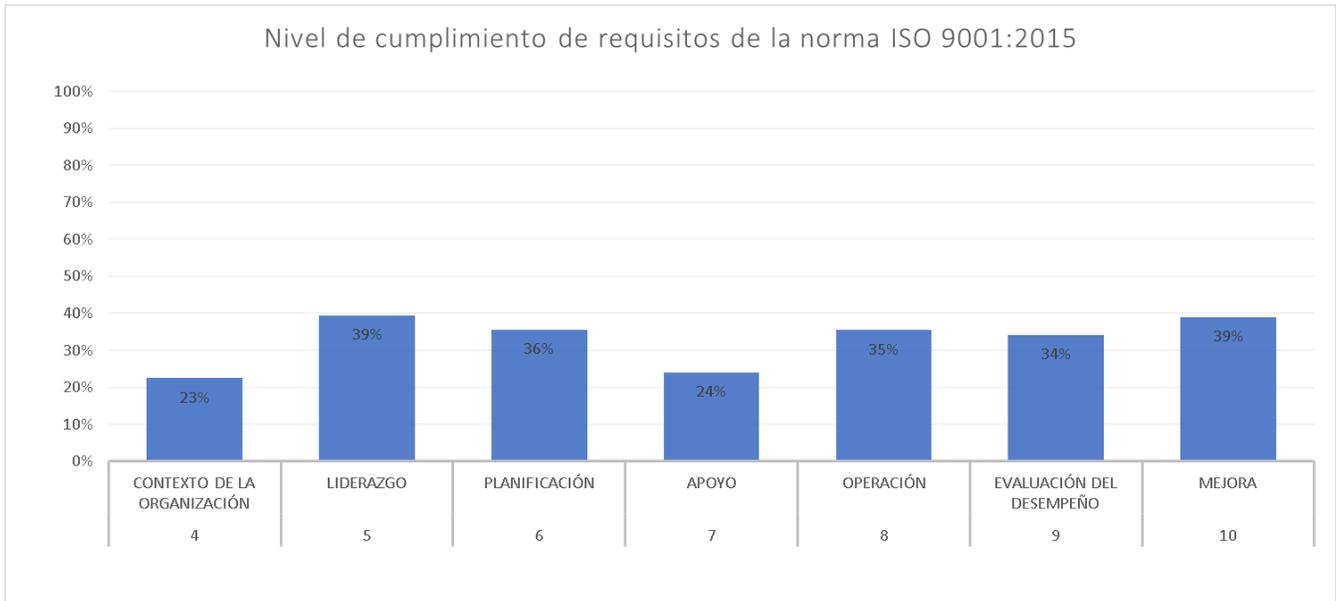


Ilustración 28. Resumen General
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: Gad-Mira

CAPÍTULO IV

4. DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GAD MIRA

En este capítulo se muestra el diseño de la propuesta de modelo de gestión por procesos para la dirección de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Mira, en base a los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial de la situación actual de la dirección detallado en el capítulo III.

Para cumplir con la correcta estructuración del Sistema de Gestión se ha establecido varios puntos a desarrollar y serán esenciales en el diseño del modelo, En base a la deficiencia e incumplimiento percibido en el diagnóstico inicial de la dirección se propone realizar las siguientes actividades descritas en el siguiente plan de mejora, con la finalidad de obtener un mejor rendimiento organizacional y así ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía mireña, asimismo tener un nivel mayor de cumplimiento con la Norma ISO 9001:2015.

Tabla 13. Plan de Mejora

Parámetros	Objetivos	Evidencia de Cumplimiento	Responsable	
4. Contexto de la organización	4.1. Comprensión de la organización y su contexto	Determinar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica de la organización	Análisis FODA Y PESTEL	Cristian Maldonado
	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Determinar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de calidad.	Matriz de partes Interesadas	Cristian Maldonado
	4.3 Determinación del alcance del SGC	Determinar el alcance del SGC y su disponibilidad para las partes interesadas.	Alcance del sistema de gestión de calidad	Cristian Maldonado
	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	Diseñar el sistema de gestión de la calidad de la Dirección de Obras Públicas.	Mapa de procesos, caracterización de procesos y manual de procedimientos	Cristian Maldonado
5. Liderazgo	5.2. Política de calidad	Definir una política de calidad acorde con los propósitos de la dirección.	Política de calidad	Cristian Maldonado
6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Determinar los riesgos y las oportunidades dentro de los procesos identificados en el parámetro 4	Matriz de riesgo	Cristian Maldonado
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Desarrollar objetivos de calidad que establezcan las funciones, niveles y procesos pertinentes, que se ajusten a la política de calidad	Objetivos de Calidad	Cristian Maldonado

Parámetros	Objetivos	Evidencia de Cumplimiento	Responsable
7. Apoyo	7.5. Información Documentada	Establecer un correcto manejo de la documentación requerida por la norma ISO 901:2015	Lista Maestra de Documentos Cristian Maldonado
8. Operación	8.1. Planificación y Control Operacional	Identificar los procesos más relevantes de la organización cumpliendo con los requisitos de la norma ISO	Socialización del manual de procedimientos Cristian Maldonado
9. Evaluación de Desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Establecer medidas de seguimiento, medición, análisis y control de los procesos de la Dirección, enfocados a definir indicadores claves orientados al desempeño de la organización.	Ficha de indicadores Cristian Maldonado
10. Mejora	10.2. Mejora Continua	Mejorar continuamente el servicio brindado reduciendo lo máximo posible las quejas de clientes e identificando y controlando fallas rápidamente	Socializar el plan de mejora Cristian Maldonado

Adicionalmente se desarrollaron otras herramientas muy necesarias para la dirección, aumentando el porcentaje del Check List de salida al momento de su implementación, como lo son; los diagramas de flujo de cada procedimiento y un SIPOC de la dirección,

El responsable de llevar a cabo el plan de mejora es el Sr. Estudiante Cristian Maldonado juntamente con el compromiso de colaboración de todos los miembros de la dirección de Obras Públicas, mismos que propondrán el modelo de gestión al coordinador de talento humano y al director de obras públicas, mismos que serán encargados de presentar la propuesta mejora de los procesos al concejo municipal, para la aprobación del modelo y su previa implementación.

El modelo de gestión a utilizar es el conocido ciclo Deming o ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) de acuerdo con los parámetros de la norma ISO 9001:2015, lo que busca este modelo de Gestión es optimizar las actividades de una organización a través de 4 etapas, una vez terminada la última etapa se deberá comenzar de nuevo, para promover la autoevaluación continúa de los procesos y la identificación de oportunidades de mejora.

4.1. Planificar

4.1.1. Contexto de la Organización

En el siguiente parámetro a tratar se refiere al medio en el que se desenvuelve la Dirección de Obras Públicas tanto a nivel interno como su entorno, al hablar de medio también hablamos de las actividades que realiza la organización.

Orgánico Estructural de la Dirección de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira

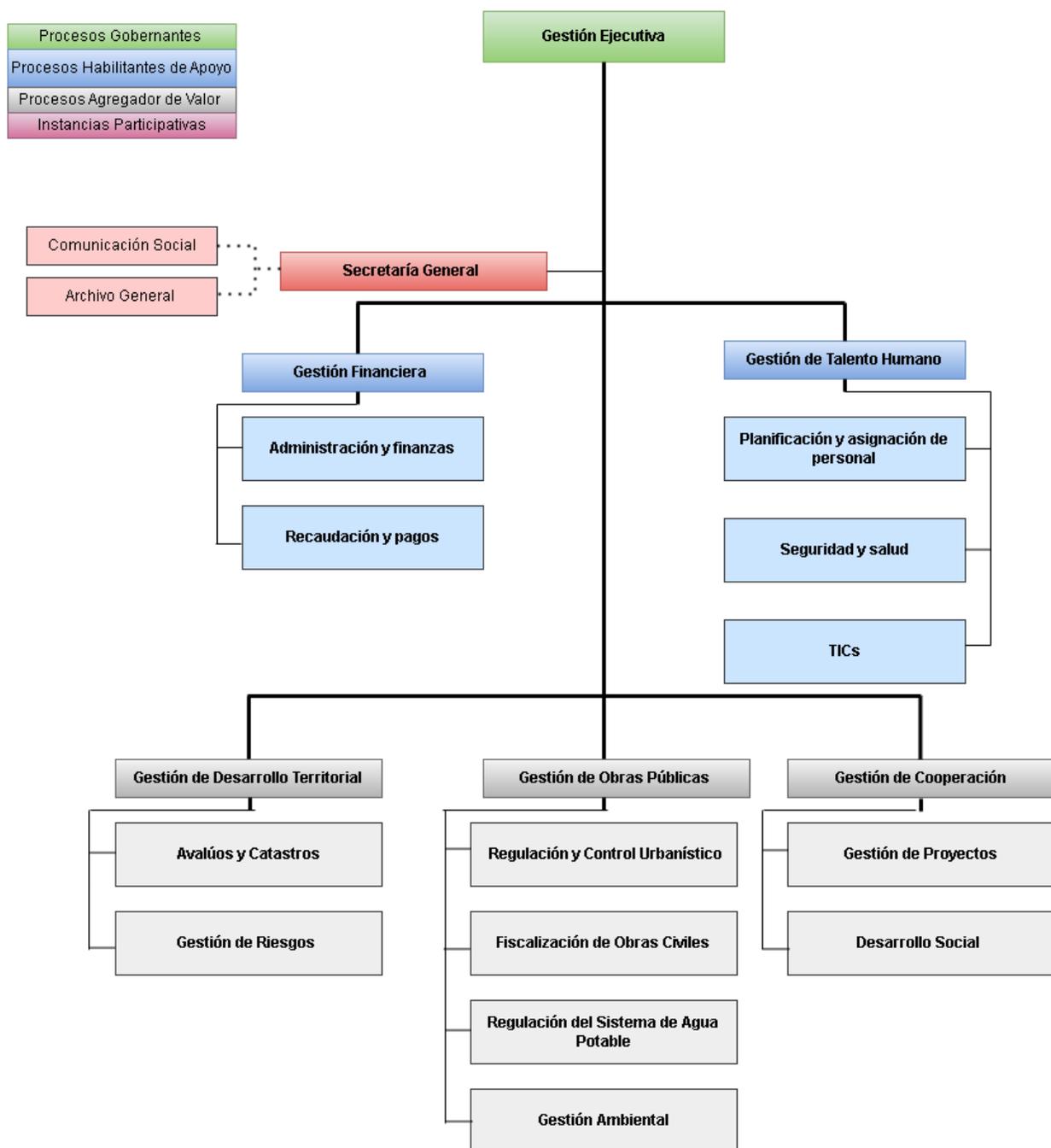


Ilustración 29: Organigrama Dirección de Obras Públicas
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.1.1.1.Comprensión de la Organización y su Contexto

Para el análisis del contexto externo de la dirección se utilizó la herramienta denominada PESTEL y para el estudio del contexto interno se elaboró la Matriz FODA juntamente con el Check List inicial de auditoría Interna de la norma ISO 9001:2015, donde se conoce de forma minuciosa los factores externos e internos más relevantes que posee la dirección además de sus fortalezas y en que posicionamiento estratégico se encuentra, cabe recalcar que la información sobre las generalidades de la organización fue entregada por la coordinadora de talento humano.

La herramienta Pestel se encuentra Adjuntada en el anexo 1 y la matriz FODA juntamente con los resultados arrojados por el Check List Inicial de auditoría interna se encuentra en el capítulo III debido a que estas herramientas son necesarias para el correcto diagnóstico actual de la organización.

4.1.1.2.Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

A continuación, se elaboró una matriz de partes interesadas donde se identifica los actores sociales involucrados. Una herramienta muy útil de gestión a considerar para manejar las partes interesadas de forma particular, para la creación de esta matriz se contó con la ayuda de la asistente administrativa que tiene la dirección, debido a que ella es el punto de acceso inicial a cualquier procedimiento que realice la dirección.

Tabla 14. *Matriz de partes interesadas*

Partes Interesadas	Necesidades y Expectativas	Planificación dentro del sistema de Gestión
Clientes	Relación Calidad/Precio	Control y mejora de los procesos.
	Ajustar el producto/servicio a sus necesidades.	Optimización de los recursos
	Atención antes y después del servicio/producto.	Capacitación y formación del personal adecuado.
	Alta satisfacción del cliente	Encuesta de satisfacción al cliente.
Trabajadores	Estabilidad laboral	Planes de promoción
	Seguridad en el Trabajo	Metodología de riesgos laborales
	Formación y capacitación	Metodología de formación y capacitación.
Autoridad Ejecutiva	Productividad	Control de los procesos internos
	Rentabilidad y beneficio	Análisis de costes
	Crecimiento organizacional	Incentivo laboral
Competidores	Investigación de los competidores para evitar ser destituidos.	Identificación del contexto interno y externo.
Sociedad	Respeto al medio ambiente	Procedimientos de Gestión Ambiental
	Imagen institucional	Identificación de Impactos
	Impacto social	
Administraciones Publicas	Cumplimiento de la legislación Permisos y licencias	Procedimientos requisitos legales

4.1.1.3.Determinación del Alcance del SGC

El Modelo de gestión por procesos realizado en el presenta trabajo de titulación se lo realizará en la dirección de Obras Públicas del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Mira principalmente se enfocará en los procesos administrativos y operativos de la organización, la dirección cuenta con 54 trabajadores (9 administrativos; 45 operativos) profundizando en las actividades y competencias que tiene cada una de las coordinaciones que conforman la dirección.

4.1.1.4.Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

La dirección de obras públicas ha decidido realizar la mejora continua de sus procesos con la finalidad de mantenerse bajo los parámetros de la norma ISO 9001 2015, la organización pretende contar con un manual de procedimientos, en donde se detallen los procesos más críticos de la dirección, además de los indicadores de gestión con sus respectivas caracterizaciones de los procesos que se realizan, pensando en la satisfacción de las partes interesadas.

4.1.1.4.1. Cadena de Valor

La cadena de valor tiene como uso la identificación del desarrollo de las actividades de la organización, donde se describe las actividades necesarias para crear un producto o servicio.

Tabla 15. *Cadena de valor*

Procesos Gobernantes	Procesos Agregadores de Valor	Procesos Habilitantes de Apoyo
	Gestión de Obras Públicas	
	Gestión de Desarrollo Territorial	Gestión financiera
Gestión Ejecutiva	Gestión de Cooperación	Gestión Talento Humano

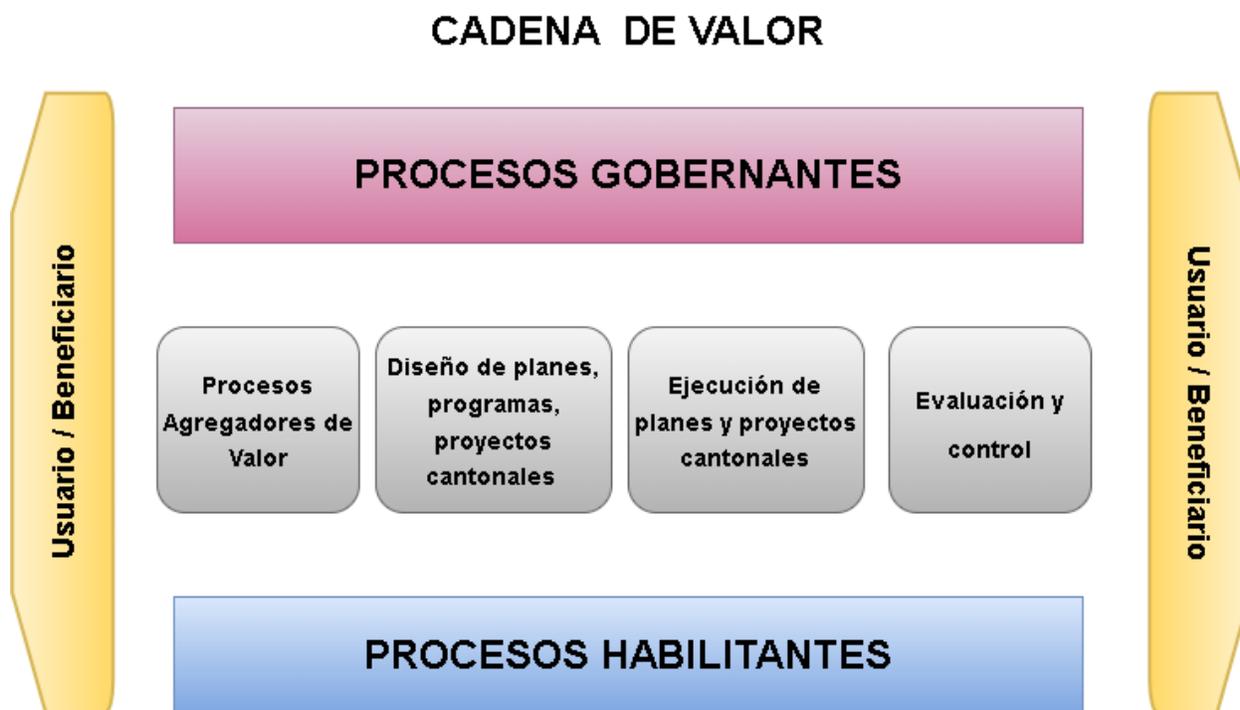


Ilustración 30. Cadena de Valor
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.1.1.4.2. Mapa de Procesos

Como se había argumentado en el capítulo II mediante la revisión de fuentes bibliográficas, un mapa de procesos es un diagrama de valor donde se representa a manera de inventario gráfico los procesos de la dirección de forma interrelacionada.

Para el diseño del mapa de procesos se realizaron varias entrevistas a los encargados de cada coordinación que forman parte de la Dirección de Obras Públicas, formando así el siguiente mapa de procesos:

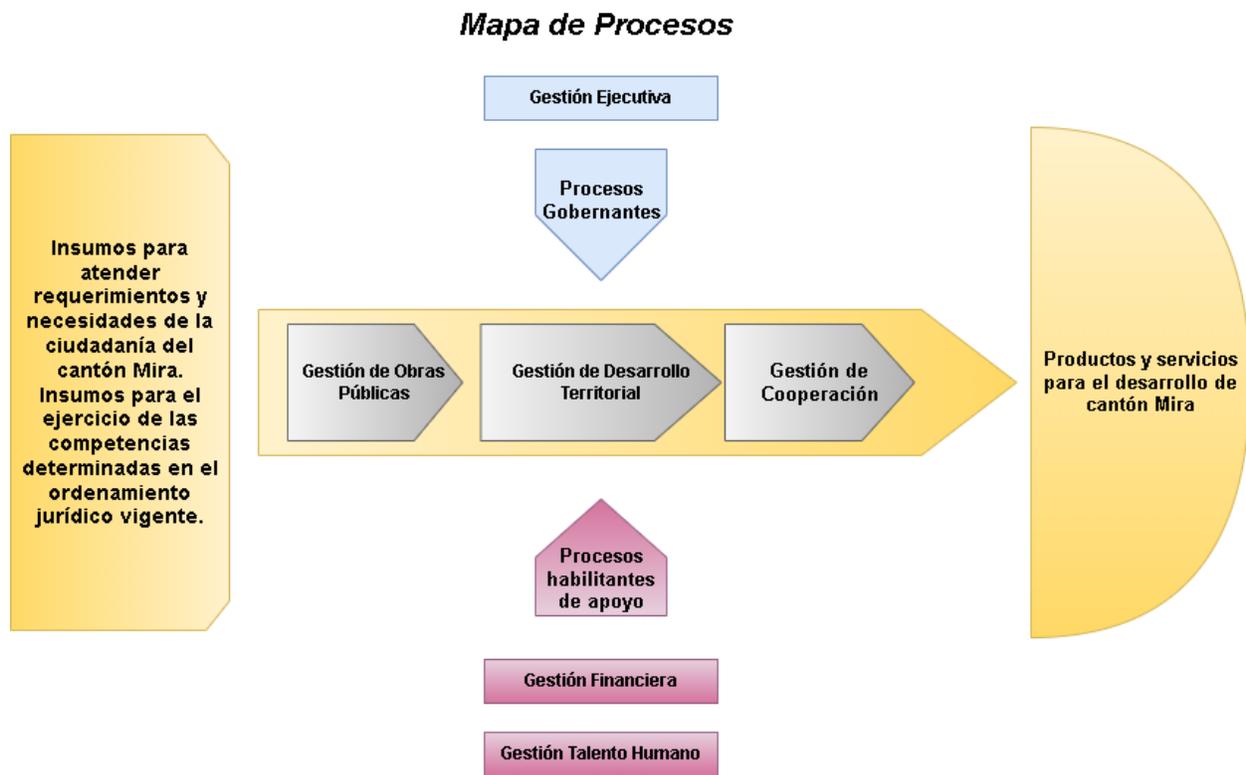


Ilustración 31. Mapa de Procesos
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD MIRA

4.1.1.4.3. Inventario de Procesos

A continuación, se enlistan los macro procesos, los procesos y los subprocesos identificados en el mapa de procesos en el cual consta de 3 macro procesos, 6 procesos y 15 sub procesos, en la siguiente tabla se presenta el procedimiento de control de códigos de los procesos.

Según la norma ISO 9001:2015 plantea que se debe tener un control en la codificación de manuales, procedimientos y procesos, en la Tabla N° 16 se identifican los macro procesos, procesos y subprocesos y se desarrolla un listado maestro de códigos el cual nos permitirá identificar la entre ellos.

En donde: A-B-#-##

- A: Abreviaturas del macro proceso
- B: Abreviatura del proceso
- #: Número del proceso
- ##: Número del sub proceso

Tabla 16. *Inventario de procesos*

Código	Macro Proceso	Código	Proceso	Código	Sub Proceso
PGB	Procesos Gobernantes	PGB-1	Gestión	PGB-1-1	Legislación y fiscalización
			Ejecutiva	PGB-1-2	Administración Interna
PAV	Procesos Agregadores de Valor	PAV-1	Gestión de Obras Públicas	PAV-1-1	Regulación y control urbanístico
				PAV-1-2	Fiscalización de Obras Civiles
				PAV-1-3	Regulación del Sistema Agua Potable
				PAV-1-4	Gestión Ambiental
		PAV-2	Gestión de Desarrollo Territorial	PAV-2-1	Avalúos y Catastros
				PAV-2-2	Gestión de Riesgos
		PAV-3	Gestión de Cooperación	PAV-3-1	Gestión de Proyectos
				PAV-3-2	Desarrollo Social

Código	Macro Proceso	Código	Proceso	Código	Sub Proceso
			Gestión financiera	PH-1-1	Administración y Finanzas
		PH-1		PH-1-2	Recaudación y Pagos
PH	Procesos Habilitantes	PH-2	Gestión de Talento Humano	PH-2-1	Planificación y asignación del personal
				PH-2-2	Seguridad y Salud Ocupacional
				PH-2-3	TICs

4.1.1.4.4. Codificación de Documentos

En el diseño del Modelo de Gestión por Procesos, se elaboran documentos internos, caracterizaciones, procedimientos por lo cual es necesario realizar una codificación de acuerdo con los procesos y subprocesos que se realiza. A continuación, se desarrolla un listado de códigos que pertenecerán a cada documento caracterización.

En donde: **A-B-#1**

A: Inicial del tipo de documento

- PR: Procedimiento
- CR: Caracterización

B: Abreviatura del proceso o subproceso (Ver Tabla N°16)

#1: Numero del procedimiento o caracterización

4.1.1.4.5. Descripción de los Subprocesos

A continuación, se detalla las funciones que cumple los miembros de la organización en los distintos subprocesos anteriormente detallados en la tabla número 16.

Concejo Municipal-Legislación y Fiscalización

Son las determinadas en el artículo número 57 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización.

- El ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, mediante la expedición de ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones.
- Regular, mediante ordenanza, la aplicación de tributos previstos en la ley a su favor;
- Crear, modificar, exonerar o extinguir tasas y contribuciones especiales por los servicios que presta y obras que ejecute.
- Expedir acuerdos o resoluciones, en el ámbito de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, para regular temas institucionales específicos o reconocer derechos particulares.
- Aprobar el plan cantonal de desarrollo y el de ordenamiento territorial formulados participativamente con la acción del consejo cantonal de planificación y las instancias de participación ciudadana, así como evaluar la ejecución de los mismos.
- Conocer la estructura orgánico funcional del gobierno autónomo descentralizado municipal.
- Aprobar u observar el presupuesto del gobierno autónomo descentralizado municipal, que deberá guardar concordancia con el plan cantonal de desarrollo y con el de ordenamiento

territorial; así como garantizar una participación ciudadana en el marco de la Constitución y la ley. De igual forma, aprobará u observará la liquidación presupuestaria del año inmediato anterior, con las respectivas reformas.

- Aprobar u observar el presupuesto del gobierno autónomo descentralizado municipal, que deberá guardar concordancia con el plan cantonal de desarrollo y con el de ordenamiento territorial; así como garantizar una participación ciudadana en el marco de la Constitución y la ley. De igual forma, aprobará u observará la liquidación presupuestaria del año inmediato anterior, con las respectivas reformas.
- Aprobar a pedido del alcalde o alcaldesa traspasos de partidas presupuestarias y reducciones de crédito, cuando las circunstancias lo ameriten.
- Autorizar la contratación de empréstitos destinados a financiar la ejecución de programas y proyectos previstos en el plan cantonal de desarrollo y el de ordenamiento territorial, en el monto y de acuerdo con los requisitos y disposiciones previstos en la Constitución, la ley y las ordenanzas que se emitan para el efecto.
- Aprobar la creación de empresas públicas o la participación en empresas de economía mixta, para la gestión de servicios de su competencia u obras públicas cantonales, según las disposiciones de la Constitución y la ley. La gestión de los recursos hídricos será exclusivamente pública y comunitaria de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales.
- Conocer el plan operativo y presupuesto de las empresas públicas y mixtas del gobierno autónomo descentralizado municipal, aprobado por el respectivo directorio de la empresa, y consolidarlo en el presupuesto general del gobierno municipal.

- Conocer las declaraciones de utilidad pública ó de interés social de los bienes materia de expropiación resueltos por el alcalde, conforme la ley.
- Fiscalizar la gestión del alcalde o alcaldesa del gobierno autónomo descentralizado municipal, de acuerdo con el presente Código.
- Remover según sea el caso, con el voto conforme de las dos terceras partes de sus integrantes, a la alcaldesa o alcalde, a la vicealcaldesa o vicealcalde, a las concejales y a los concejales que incurran en una de las causales previstas en este Código, garantizando el debido proceso.
- Elegir de entre sus miembros al vicealcalde o vicealcaldesa del gobierno autónomo descentralizado municipal.
- Designar, de fuera de su seno, al secretario o secretaria del concejo, de la terna presentada por el alcalde o alcaldesa.
- Decidir la participación en mancomunidades o consorcios.
- Conformar las comisiones permanentes, especiales y técnicas que sean necesarias, respetando la proporcionalidad de la representación política y poblacional urbana y rural existente en su seno, y aprobar la conformación de comisiones ocasionales sugeridas por el alcalde o alcaldesa.
- Conceder licencias a sus miembros, que acumulados, no sobrepasen sesenta días. En el caso de enfermedades catastróficas o calamidad doméstica debidamente justificada, podrá prorrogar este plazo.
- Conocer y resolver los asuntos que le sean sometidos a su conocimiento por parte del alcalde o alcaldesa.

- Designar, cuando corresponda sus delegados en entidades, empresas u organismos colegiados.
 - Crear, suprimir y fusionar parroquias urbanas y rurales, cambiar sus nombres y determinar sus linderos en el territorio cantonal, para lo que se requiere el voto favorable de la mayoría absoluta de sus miembros.
 - Expedir la ordenanza de construcciones que comprenda las especificaciones y normas técnicas y legales por las cuales deban regirse en el cantón la construcción, reparación, transformación y demolición de edificios y de sus instalaciones.
 - Regular y controlar, mediante la normativa cantonal correspondiente, el uso del suelo en el territorio del cantón, de conformidad con las leyes sobre la materia, y establecer el régimen urbanístico de la tierra.
 - Reglamentar los sistemas mediante los cuales ha de efectuarse la recaudación e inversión de las rentas municipales.
 - Regular mediante ordenanza la delimitación de los barrios y parroquias urbanas tomando en cuenta la configuración territorial, identidad, historia, necesidades urbanísticas y administrativas y la aplicación del principio de equidad Inter barrial.
 - Emitir políticas que contribuyan al desarrollo de las culturas de su jurisdicción, de acuerdo con las leyes sobre la materia.
 - Instituir el sistema cantonal de protección integral para los grupos de atención prioritaria.
- (COOTAD, 2019)

Alcaldía-Administración Interna

Son las determinadas en el artículo número 60 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y descentralización

- Ejercer la representación legal del gobierno autónomo descentralizado municipal; y la representación judicial juntamente con el procurador síndico.
- Ejercer de manera exclusiva la facultad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado municipal.
- Convocar y presidir con voz y voto dirimente las sesiones del concejo municipal, para lo cual deberá proponer el orden del día de manera previa.
- Presentar proyectos de ordenanzas al concejo municipal en el ámbito de competencias del gobierno autónomo descentralizado municipal.
- Presentar con facultad privativa, proyectos de ordenanzas tributarias que creen, modifiquen, exoneren o supriman tributos, en el ámbito de las competencias correspondientes a su nivel de gobierno.
- Dirigir la elaboración del plan cantonal de desarrollo y el de ordenamiento territorial, en concordancia con el plan nacional de desarrollo y los planes de los gobiernos autónomos descentralizados, 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 cantonal de planificación y promoverá la constitución de las instancias de participación ciudadana establecidas en la Constitución y la ley.

- Elaborar el plan operativo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional conforme al plan cantonal de desarrollo y de ordenamiento territorial, observando los procedimientos participativos señalados en este Código. La proforma del presupuesto institucional deberá someterla a consideración del concejo municipal para su aprobación.
- Decidir el modelo de gestión administrativa mediante el cual deben ejecutarse el plan cantonal de desarrollo y el de ordenamiento territorial, los planes de urbanismo y las correspondientes obras públicas.
- Resolver administrativamente todos los asuntos correspondientes a su cargo; expedir previo conocimiento del concejo, la estructura orgánico - funcional del gobierno autónomo descentralizado municipal; nombrar y remover a los funcionarios de dirección, procurador síndico y demás servidores públicos de libre nombramiento y remoción del gobierno autónomo descentralizado municipal; j) Distribuir los asuntos que deban pasar a las comisiones del gobierno autónomo municipal y señalar el plazo en que deben ser presentados los informes correspondientes.
- Sugerir la conformación de comisiones ocasionales que se requieran para el funcionamiento del gobierno municipal.
- Designar a sus representantes institucionales en entidades, empresas u organismos colegiados donde tenga participación el gobierno municipal; así como delegar atribuciones y deberes al vicealcalde o vicealcaldesa, concejalas, concejales y funcionarios, dentro del ámbito de sus competencias.
- Presidir de manera directa o a través de su delegado o delegada el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos en su respectiva jurisdicción.

- Suscribir contratos, convenios e instrumentos que comprometan al gobierno autónomo descentralizado municipal, de acuerdo con la ley. Los convenios de crédito o aquellos que comprometan el patrimonio institucional requerirán autorización del Concejo, en los montos y casos previstos en las ordenanzas cantonales que se dicten en la materia.
- 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 alcalde o la alcaldesa deberá informar al concejo municipal sobre dichos traspasos y las razones de los mismos.
- Dictar, en caso de emergencia grave, bajo su responsabilidad, medidas de carácter urgente y transitorio y dar cuenta de ellas al concejo cuando se reúna, si a éste hubiere correspondido adoptarlas, para su ratificación.
- Coordinar con la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, la formulación y ejecución de políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana.
- Conceder permisos para juegos, diversiones y espectáculos públicos, en las parroquias urbanas de su circunscripción, de acuerdo con las prescripciones de las leyes y ordenanzas sobre la materia. Cuando los espectáculos públicos tengan lugar en las parroquias rurales, se coordinará con el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural respectivo.
- Organización y empleo de los Agentes de Control Municipal en los ámbitos de su competencia dentro del marco de la Constitución y la ley.

- Integrar y presidir la comisión de mesa
 - Suscribir las actas de las sesiones del concejo y de la comisión de mesa.
 - Coordinar la acción municipal con las demás entidades públicas y privadas
 - Dirigir y supervisar las actividades de la municipalidad, coordinando y controlando el funcionamiento de los distintos departamentos.
 - Resolver los reclamos administrativos que le corresponden.
 - Presentar al concejo y a la ciudadanía en general, un informe anual escrito, para su evaluación a través del sistema de rendición de cuentas y control social, acerca de la gestión - administrativa realizada, destacando el estado de los servicios y de las demás obras públicas realizadas en el año anterior, los procedimientos empleados en su ejecución, los costos unitarios y totales y la forma cómo se hubieren cumplido los planes y programas aprobados por el concejo.
 - Solicitar la colaboración de la policía nacional para el cumplimiento de sus funciones.
- (COOTAD, 2019)

Regulación y Control urbanístico

- Planificar para el control urbano y ordenamiento territorial
- Coordinar la elaboración y dar cumplimiento al Plan Regulador
- Presentar proyectos de declaración de utilidad pública.
- Presentar proyectos para preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
- Dar seguimiento, y evaluación de los planes, estudios y diseños.

- Aprobar planos de construcciones y controlar su ejecución de acuerdo con las regulaciones vigentes.
- Dar seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.
- Las demás atribuciones y responsabilidades previstas por la Constitución, las leyes, la normativa interna y las disposiciones de la Autoridad.

Fiscalización de Obras Civiles

- Fiscalizar obras públicas realizadas mediante administración directa y por contrato.
- Supervisar obras públicas.
- Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.
- Las demás atribuciones y responsabilidades previstas por la Constitución, las leyes, la normativa interna y las disposiciones de la Autoridad.

Regulación del Sistema de Agua Potable

- Construcción de nueva infraestructura de agua potable y alcantarillado en el marco de la planificación de obras públicas.
- Definir el modelo de gestión para brindar el servicio de agua potable y alcantarillado.
- Elaborar el Plan de Agua Potable y Alcantarillado.
- Agenda local de socialización del servicio de agua potable y manejo sustentable, en el marco de las políticas públicas definidas por la institución.
- Normativa local de agua potable y alcantarillado en el marco de la regulación nacional.

- Seguimiento y evaluación de los planes y programas de agua potable y alcantarillado.
- Control de cumplimiento de la normativa de agua potable y alcantarillado.
- Gestión de los sistemas de agua potable y alcantarillado en función del tipo de sistema.
- Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.
- Las demás atribuciones y responsabilidades previstas por la Constitución, las leyes, la normativa interna y las disposiciones de la Autoridad.

Gestión Ambiental

- Elaborar la planificación y programación de servicio de manejo de residuos sólidos.
- Construir la agenda local de socialización del servicio de recolección y manejo de residuos sólidos, en el marco de las políticas públicas definidas por la Institución.
- Dar cumplimiento a la regulación ambiental de proyectos, obras o actividades a ejecutar por el GADC Mira.
- Implementar los planes de manejo ambiental de los proyectos, obras o actividades ejecutadas por el GADC Mira.
- Obtener permisos ambientales de las obras que ejecuta el GADC Mira.
- Dar seguimiento y evaluación de los planes, programas y/o actividades del servicio integral de manejo de desechos sólidos, higiene, limpieza, aseo y mantenimiento de áreas verdes.
- Dar seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.
- Las demás atribuciones y responsabilidades previstas por la Constitución, las leyes, la normativa interna y las disposiciones de la Autoridad.

Avalúos y Catastros

- Elaborar y administrar la valoración del catastro
- Definir y disponer el proceso de actualización y mantenimiento del catastro.
- Dotar de servicios de información de avalúos y catastros
- Definir y disponer la generación y mantenimiento de información geográfica y alfanumérica
- Generar y disponer de información actualizada de uso de suelo y ordenamiento territorial del cantón.
- Generar información actualizada de valoración de bienes inmuebles.
- Legalización de tierras.
- Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.
- Las demás atribuciones y responsabilidades previstas por la Constitución, las leyes, la normativa interna y las disposiciones de la Autoridad.

Gestión de Riesgos

- Implementar políticas, estrategias, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos, acordes al ordenamiento jurídico vigente.
- Gestión para programas de educación, capacitación y difusión en temas de gestión de riesgos.
- Implementa un plan de prevención y gestión de riesgos sísmicos con el objetivo de protección de las personas, colectividad y la naturaleza.
- Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

- Reducir la vulnerabilidad de los habitantes del cantón ante amenazas y peligros de carácter natural.
- Diseñar un sistema geo referencial y mapas de riesgos.
- Prestar asistencia técnica y asesoría al COE Cantonal, así como también crear una red cantonal de atención de emergencias y prevención de riesgos.
- Crear y coordinar el Consejo de Seguridad Ciudadana, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad.
- Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.

Gestión de Proyectos

- Elaborar planes, programas, perfiles y proyectos institucionales.
- Efectuar estudios de pre factibilidad y factibilidad técnica para la formulación de proyectos de interés institucional,
- Preparación de memorias técnicas y resúmenes ejecutivos de proyectos de desarrollo territorial integrado, incorporando objetivos e indicadores para evaluar sus resultados.
- Análisis y determinación de perfiles de proyectos de desarrollo territorial integral.
- Asesora al as autoridades municipales en temas Inherentes a la administración de proyectos de desarrollo territorial integral
- Presentar informes de cumplimiento de objetivos y metas estratégicas.
- Gestionar la aprobación técnica de proyectos en instituciones locales y externas para el financiamiento.

- Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.

Desarrollo Social

- Ejecución de la planificación para el desarrollo social, incorporada en el Plan de Desarrollo Cantonal y determinada en la programación anual
- Presentar propuestas de programas, estudios y/o proyectos de desarrollo social: educación, cultura, deportes y recreación, salud, inclusión social.
- Coordinación institucional e interinstitucional en el ámbito de inclusión social y atención a grupos prioritarios.
- Coordinar y supervisar la ejecución de los proyectos institucionales e interinstitucional de conformidad con la asignación y cronogramas aprobados en el ámbito de desarrollo social: educación, cultura, deportes y recreación, salud e inclusión social.
- Gestionar, controlar y evaluar los resultados de la ejecución de programas y proyectos de educación, cultura, deporte y recreación, salud e inclusión social.
- Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.
- Las demás atribuciones y responsabilidades previstas por la Constitución, las leyes, la normativa interna y las disposiciones de la Autoridad.

Administración y Finanzas

- Realizar mensualmente conciliaciones bancarias.

- Realizar control previo y concurrente (documentación sustentadora previa a registro de ingresos y realización de pagos).
- Llevar y mantener actualizado los registros contables
- Realizar retenciones fiscales y pagos a terceros.
- Emitir comprobantes de impuesto a la renta. (registros y asientos contables).
- Elaborar oportunamente el registro, control y conciliación de préstamos.
- Custodiar, organizar y mantener actualizado el archivo de comprobantes de pago, partes de recaudación, estados de cuenta y demás documentación sustentaría de transacciones financieras.
- Supervisar la gestión contable de cooperantes.
- Presentar estados financieros
- Realizar liquidación contable.
- Realizar análisis periódicos, depuración, reclasificación y ajustes de saldos de cuentas de activos, bienes de control, existencias, cuentas por cobrar, por pagar y las demás cuentas contables.
- Conciliar con Tesorería, Rentas y Bodega, el movimiento y saldo de las cuentas por cobrar, recaudaciones diarias, bajas de títulos de crédito, abonos, reportes de emisión de impuestos, tasas y contribuciones, existencias, bienes de control y activos fijos, respectivamente.
- Elaborar y mantener actualizada la contabilidad de proyectos que financien obras de la entidad, sea de origen nacional o internacional de conformidad con los convenios o contratos.
- Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.

Recaudación y Pagos

- Realizar el control previo al pago (documentación sustentadora previa a realización de pagos).
- Programación de caja y realización de pagos (registros y asientos contables).
- Coordinar supervisar el adecuado servicio de recaudación.
- Conciliar diariamente la recaudación de valores por tributos otros.
- Recibir las rentas por servicios de recaudación de ingresos, títulos de crédito y depósitos de ingresos.
- Verificar y controlar el cobro de intereses por mora multas previstos en las leyes ordenanzas.
- Realizar la baja de impuestos, tasas, contribuciones de mejoras y especies valoradas, previamente autorizadas por la Dirección Financiera y emitir los reportes mensuales correspondientes a la Coordinación de Contabilidad.
- Mantener el archivo de Tesorería.
- Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control;
- Las demás atribuciones y responsabilidades previstas en la Constitución, las leyes, la normativa interna y las disposiciones de la Autoridad.
- Controlar la vigencia, custodia de las garantías.
- Presentar planes de recuperación, análisis mensual depuración
- Elaborar suscribir convenios de pago solicitados por los contribuyentes.
- Ejercer la acción coactiva de cartera vencida.

Planificación y Asignación de Personal

- Elaborar y presentar propuestas de políticas, normas y procedimientos para la dotación talento humano remuneraciones a organización.
- Presentar la planificación desarrollo del talento humano.
- Realizar los procesos de reclutamiento selección de personal.
- Presentar y actualizar el Manual Clasificación Puestos.
- Presentar y ejecutar los planes institucionales de y capacitación.
- Realizar el proceso de evaluación de desempeño
- Administrar el sistema de remuneraciones institucional.
- Ejecución régimen interno de talento humano.
- Seguimiento cumplimiento de las recomendaciones en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones control.

Seguridad y Salud Ocupacional

- Implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para una adecuada gestión de la prevención de los riesgos laborales.
- Gestión de riesgos laborales y salud ocupacional.
- Elaborar normas y reglamentos a fin de garantizar la información y coordinación en materia preventiva.
- Elaborar procedimientos de aplicación de criterios preventivos en la adquisición de maquinarias, equipos, instalaciones, productos peligrosos, equipos de protección individual, etc.

- Coordinar y ejecutar los servicios médicos de atención a los servidores públicos del GADC Mira.
- Disponer de la documentación exigible legalmente para el desarrollo de la actividad preventiva.
- Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.

TICs

- Asesorar en la adquisición de equipos y servicios tecnológicos para la Institución.
- Formular, dirigir y evaluar el Plan Operativo Anual de tecnologías y plan anual de compras:
Elaborar, actualizar y ejecutar el plan informático estratégico tecnológico.
- Administración de sistemas informáticos.
- Desarrollo de software aplicativo.
- Determinar normas y políticas de tecnología de información y de administración de recursos informáticos.
- Coordinar la mejora continua de procesos tecnológicos para fortalecer la institución. h)
Administración de la página web institucional.
- Consolidar y publicar información en cumplimiento de la Ley de Transferencia en la página web.
- Las demás atribuciones y responsabilidades previstas en la Constitución, en las leyes, normativa interna y disposiciones de la Autoridad.

4.1.1.5. Caracterización de los Procesos

La caracterización de los procesos la desarrollamos para describir cómo funcionan los procesos, en donde se deben identificar las entradas que dan inicio las actividades, las salidas que son los elementos que son transformados resultantes de los procesos, se identifican los usuarios que reciben las salidas, los recursos, el objetivo del proceso y los documentos que intervienen para el desarrollo del proceso. A continuación, se muestra una tabla donde se detalla el listado de caracterizaciones de los subprocesos que se realizó con su respectiva codificación.

Tabla 17. *Codificación de los procesos*

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CODIGO
Proceso Gobernantes	Gestión Ejecutiva	Legislación y Fiscalización	CR-PGB-1-1
		Administración Interna	CR-PGB-1-2
	Gestión de Obras Públicas	Regulación y Control Urbanístico	CR-PAV-1-1
		Fiscalización de Obras Civiles	CR-PAV-1-2
		Regulación del Sistema Agua Potable	CR-PAV-1-3
		Gestión Ambiental	CR-PAV-1-4
Procesos Agregadores de Valor	Gestión de Desarrollo Territorial	Avalúos y Catastros	CR-PAC-2-1
		Gestión de Riesgos	CR-PAC-2-2
	Gestión de Cooperación	Gestión de Proyectos	CR-PAV-3-1
		Desarrollo Social	CR-PAV-3-2

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CODIGO
Procesos Habilitantes	Gestión Administrativa y Financiera	Administración y Finanzas	CR-PH-1-1
		Recaudación y Pagos	CR-PH-1-2
	Gestión de Recursos Humanos	Planificación y Asignación de Personal	CR-PH-2-1
		Seguridad y Salud Ocupacional	CR-PH-2-2
		TICs	CR-PH-2-3

A continuación se elabora la caracterización de cada subproceso de la organización, se elaboró las caracterizaciones con la ayuda del estatuto orgánico de la municipalidad y con los miembros de cada departamento donde se llevan a cabo cada actividad, se revisa la normativa legal de la municipalidad y las personas que participan en cada uno de los procesos mencionados y se identifica los documentos utilizados para cada operación, las actividades van orientadas de acuerdo a el modelo de gestión ciclo Deming. La caracterización tiene el siguiente orden jerárquico; Procesos Gobernantes, Procesos Agregadores de Valor y Procesos Habilitantes.

4.1.1.5.1. Procesos Gobernantes – Legislación y Fiscalización

	PROCESO	Gestión Ejecutiva		CÓDIGO	CR- PGB-1-1
	SUB PROCESO	Legislación y Fiscalización del GAD Mira		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Orientar y direccionar el funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Mira, a través de la emisión de políticas, lineamientos y directrices de conformidad con su misión.		FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022
	RESPONSABLE	Concejo Municipal			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015				4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos	
Riesgos				Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral	
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN		SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	<i>Planificar</i>	<i>Formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial</i>	Plan de ordenamiento de desarrollo territorial	Cidadanía Mireña
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			<i>Planificar políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales</i>	Ordenanzas, Acuerdos y Resoluciones	
Miembros del concejo Municipal	Sesión Ordinaria	<i>Hacer</i>	<i>Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico.</i>	Planificación Cantonal	
Leyes orgánicas			<i>Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo</i>	Plan de desarrollo Cantonal	
Políticas Cantonales	Políticas de Innovación	<i>Verificar</i>	Regular, mediante ordenanza, la aplicación de tributos previstos en la ley a su favor.	Registro de Ordenanza	Miembros de la organización
		<i>Actuar</i>	Ejecución de acciones correctivas o modificaciones al ejercicio de la facultad normativa	Acciones correctivas y de mejora	
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS					
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS		PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
Carta Suprema/Codigos/Leyes orgánicas/Realamientos de leves		PDYOT del Cantón Mira/ Ordenanzas/Acuerdos/Resoluciones		PR- PGB-1-1	
RECURSOS				INDICADORES	
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)			
Concejo Municipal		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono		Nivel de Cumplimiento/Número de ordenanzas, acuerdos y resoluciones aprobadas/Cumplimiento de fases de los Lineamientos,	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 32. CR. Legislación y Fiscalización

Autor: Cristian Maldonado

Fecha: GAD Mira

4.1.1.5.2. Proceso Gobernante-Administración Interna

	PROCESO	Gestión Ejecutiva		CÓDIGO	CR- PGB-1-2
	SUB PROCESO	Administración Interna del GAD Mira		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Dirigir, controlar y ejecutar las políticas y normas emitidas por el concejo municipal, Ejerciendo la representación legal del gobierno autónomo descentralizado municipal		FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022
	RESPONSABLE	Alcalde			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015				4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos	
Riesgos				Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral	
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN		SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	<i>Planificar</i>	Formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial	Plan de ordenamiento de desarrollo territorial	Cidadanía Mireña
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			Presentar proyectos de ordenanzas al concejo municipal en el ámbito de competencias del gobierno autónomo descentralizado municipal	Ordenanzas, Acuerdos y Resoluciones	
Miembros del concejo Municipal	Sesión Ordinaria	<i>Hacer</i>	Elaborar el plan operativo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional.	Plan Operativo Anual	
Leyes orgánicas			Convocar y presidir con voz y voto dirimente las sesiones del concejo municipal	Registro de reuniones	
Políticas Cantonales	Políticas de Innovación	<i>Verificar</i>	Regular, mediante ordenanza, la aplicación de tributos previstos en la ley a su favor.	Ordenanza regulada	Miembros de la organización
Ordenanzas		<i>Actuar</i>	Ejecución de acciones correctivas o modificaciones al ejercicio de la facultad normativa	Acciones correctivas y de mejora	
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS					
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS		PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
Carta Suprema/Codigos/Leyes orgánicas/Reglamentos de leyes		PDYOT del Cantón Mira/ Ordenanzas/Acuerdos/Resoluciones/Plan Operativo Anual		PR- PGB-1-2	
RECURSOS					
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)		INDICADORES	
Alcalde		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono		Nivel de Cumplimiento/Número de ordenanzas, acuerdos y resoluciones aprobadas/Cumplimiento de fases de los Lineamientos,	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 33.CR. Administración Interna

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.1.1.5.3. Procesos Agregadores de Valor-Regulación y Control Urbanístico

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas		CÓDIGO	CR- PAV-1-1
	SUB PROCESO	Regulación y control urbanístico		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Propiciar la mejora continua del ordenamiento territorial		FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022
	RESPONSABLE	Coordinador de planificación urbanística			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015			4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
Riesgos			Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral		
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN		SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	Planificar	Planificar para el control urbano y ordenamiento territorial	Plan Regulador	Director de Obras Públicas
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			Coordinar la elaboración y dar cumplimiento al Plan Regulador	Informe de Ejecución	Miembros de la organización
Miembros de la Dirección de Obras Públicas	Insumos para atender requerimientos y necesidades de la ciudadanía mireña	Hacer	Presentar proyectos de declaración de utilidad pública.	Registro de Estudios y Diseños de Obras	Ciudadanía Mireña
Leyes orgánicas			Aprobar planos de construcciones y controlar su ejecución de acuerdo con las regulaciones vigentes.	Planos aprobados y registrados	Contratistas
Políticas Cantonales	Decisiones de los poderes públicos	Verificar	Dar seguimiento, y evaluación de los planes, estudios y diseños.	Informe de control	Encargados de cada Coordinación
Ordenanzas		Actuar	Dar seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.	Acciones correctivas y de mejora	
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS					
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS		PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
Carta Suprema/Codigos/Leyes orgánicas/Reglamentos de leyes		Plan regulador/Informe de Ejecución/ Planos de construcción, Informe de control		PR- PAV-1-1	
RECURSOS					
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)		INDICADORES	
Coordinador de Planificación Urbanística/Asistente Administrativo		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono		Nivel de Cumplimiento/Número de planos aprobados/Cumplimiento de fases de los Lineamientos/ porcentaje de progreso	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 34. CR. Regulación y Control Urbanístico
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.1.1.5.4. Proceso Agregador de Valor-Fiscalización de Obras civiles

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas		CÓDIGO	CR- PAV-1-2
	SUB PROCESO	Fiscalización de Obras Civiles		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Aplicar políticas y regulaciones de fiscalización de obras civiles para el desarrollo del cantón		FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022
	RESPONSABLE	Fiscalizador			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015			4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
Riesgos			Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral		
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN		SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	<i>Planificar</i>	<i>Fiscalizar obras públicas realizadas mediante administración directa y por contrato.</i>	Registro Actas de recepción provisional	Director de Obras Públicas
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			<i>Coordinar la elaboración y dar cumplimiento a los contratos de obras civiles</i>	Informe de Verificación de Volúmenes de obra	Miembros de la organización
Miembros de la Dirección de Obras Públicas	Insumos para atender requerimientos y necesidades de la ciudadanía mireña	<i>Hacer</i>	<i>Supervisar obras públicas.</i>	Libro de Obras en Ejecución	Ciudadanía Mireña
Leyes orgánicas			<i>Hacer inspecciones periódicas del avance de obras</i>	Informe periódico de Obras	Contratistas
Políticas Cantonales	Decisiones de los poderes públicos	<i>Verificar</i>	Verificar el cumplimiento e incumplimiento de contratos	Informe de cumplimiento	Encargados de cada Coordinación
Ordenanzas		<i>Actuar</i>	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.	Acciones correctivas y de mejora	
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS					
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS		PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
Carta Suprema/Codigos/Leyes orgánicas/Reglamentos de leyes		Actas de recepción/Informe de verificación/Libro de Obras/Informe de Cumplimiento/Informe periódico de Obras		PR- PAV-1-2	
RECURSOS					
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)		INDICADORES	
Coordinador de Fiscalización/Asistente Administrativo		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono		Nivel de Cumplimiento/Número de contratos aprobados/Número de Informes realizados / porcentaje de progreso	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 35. CR. Fiscalización de Obras Civiles

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.1.1.5.5. Proceso Agregador de Valor-Regulación del Sistema de Agua Potable

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas		CÓDIGO	CR- PAV-1-3
	SUB PROCESO	Regulación del sistema de agua potable		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Asegurar la disponibilidad de agua potable en el cantón Mira		FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022
	RESPONSABLE	Coordinador de Agua Potable			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015			4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
Riesgos			Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral		
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN		SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	<i>Planificar</i>	Normativa local de agua potable y alcantarillado en el marco de la regulación nacional.	Plan maestro de agua potable	Director de Obras Públicas
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			Construcción de nueva infraestructura de agua potable y alcantarillado en el marco de la planificación de obras públicas.	Plan anual de operación y bombeo	Miembros de la organización
Miembros de la Dirección de Obras Públicas	Insumos para atender requerimientos y necesidades de la ciudadanía mireña	<i>Hacer</i>	Elaborar el Plan de Agua Potable y Alcantarillado.	Plan de Agua potable	Ciudadanía Mireña
Leyes orgánicas			Agenda local de socialización del servicio de agua potable y manejo sustentable	Canales de Difusión	Contratistas
Políticas Cantonales	Decisiones de los poderes públicos	<i>Verificar</i>	Control de cumplimiento de la normativa de agua potable y alcantarillado	Normativa Actualizada	Encargados de cada Coordinación
Ordenanzas		<i>Actuar</i>	Seguimiento y evaluación de los planes y programas de agua potable y alcantarillado.	Informe de Control	
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS					
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS		PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
Carta Suprema/Codigos/Leyes orgánicas/Reglamentos de leyes		Plan maestro de agua potable/Plan anual de operación y bombeo/Plan de agua potable/Informe de control		PR- PAV-1-3	
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)		INDICADORES	
Coordinador de Agua Potable/Asistente Administrativo		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono		Nivel de Cumplimiento/Número de planes aprobados/Número de Informes realizados / porcentaje de progreso	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 36. CR. Regulación del Sistema de Agua Potable

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.1.1.5.6. Proceso Agregador de Valor-Gestión Ambiental

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas		CÓDIGO	CR- PAV-1-3
	SUB PROCESO	Gestión Ambiental		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Dotar de un servicio integral de manejo de desechos sólidos		FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022
	RESPONSABLE	Responsable de Gestión y Saneamiento del Medio Ambiente			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015			4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
Riesgos			Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral		
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN		SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	<i>Planificar</i>	Elaborar la planificación y programación de servicio de manejo de residuos sólidos.	Planes de manejo ambiental	Director de Obras Públicas
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			Implementar los planes de manejo ambiental de los proyectos, obras o actividades ejecutadas por el GADC Mira.	Planes de servicio integral	Miembros de la organización
Miembros de la Dirección de Obras Públicas	Insumos para atender requerimientos y necesidades de la ciudadanía mireña	<i>Hacer</i>	Dar cumplimiento a la regulación ambiental de proyectos, obras o actividades a ejecutar por el GADC Mira.	Registros de asesoramiento	Ciudadanía Mireña
Leyes orgánicas			Construir la agenda local de socialización del servicio de recolección y manejo de residuos sólidos	Proyectos de recuperación	Contratistas
Políticas Cantonales	Decisiones de los poderes públicos	<i>Verificar</i>	Obtener permisos ambientales de las obras que ejecuta el GADC Mira.	Permisos Ambientales	Encargados de cada Coordinación
Ordenanzas		<i>Actuar</i>	Dar seguimiento y evaluación de los planes, programas y/o actividades del servicio integral de residuos sólidos	Informe de consolidación de Ejecución	
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS					
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS		PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
Carta Suprema/Codigos/Leyes orgánicas/Reglamentos de leyes		Planes de manejo ambiental/Reportes de asesoramiento/Permisos Ambientales/Informe de Consolidación		PR- PAV-1-3	
RECURSOS				INDICADORES	
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)			
Coordinador de Gestión Ambiental/Asistente Administrativo		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono		Nivel de Cumplimiento/Número de planes aprobados/Número de Informes realizados / porcentaje de progreso	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 37. CR. Gestión Ambiental
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.1.1.5.7. Proceso Agregador de Valor- Avalúos y Catastros

	PROCESO	Gestión de Desarrollo Territorial		CÓDIGO	CR- PAV-2-1
	SUB PROCESO	Avalúos y Catastros		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Ofrecer servicios a la ciudadanía de información de evalúos y catastros		FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022
	RESPONSABLE	Coordinador de avalúos y catastros			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015			4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
Riesgos			Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral		
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN		SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	<i>Planificar</i>	<i>Definir y disponer el proceso de actualización y mantenimiento del catastro.</i>	Catastros de predios urbano y rural actualizado	Director de Planificación
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			<i>Definir y disponer la generación y mantenimiento de información geográfica y alfanumérica</i>	Información geográfica actualizada	Miembros de la organización
Miembros de la Dirección de Planificación	Insumos para atender requerimientos y necesidades de la ciudadanía mireña	<i>Hacer</i>	<i>Elaborar y administrar la valoración del catastro</i>	Registral catastro	Ciudadanía Mireña
Leyes orgánicas			<i>Dotar de servicios de información de avalúos y catastros</i>	Avalúos y re-evalúos realizados	Contratistas
Políticas Cantonales	Decisiones de los poderes públicos	<i>Verificar</i>	Generar y disponer de información actualizada de uso de suelo y ordenamiento territorial del cantón.	Actualizaciones Catastrales	Encargados de cada Coordinación
Ordenanzas		<i>Actuar</i>	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.	Informe de Cumplimiento	
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS					
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS		PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
Carta Suprema/Codigos/Leyes orgánicas/Reglamentos de leyes		Informe de Cumplimiento/Informes de Coordinación/Informes de verificación		PR- PAV-2-1	
RECURSOS				INDICADORES	
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)			
Coordinador de Avalúos y Catastros/Asistente Administrativo		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono		Nivel de Cumplimiento/Número de planes aprobados/Número de Informes realizados / porcentaje de progreso	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 38. CR. Avalúos y Catastros
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.1.1.5.8. Proceso Agregador de Valor-Gestión de Riesgos

	PROCESO	Gestión de Desarrollo Territorial		CÓDIGO	CR-PAV-2-2	
	SUB PROCESO	Gestión de Riesgos		VERSIÓN	1	
	OBJETIVO	Coordinar acciones de seguridad ciudadana y mitigación de riesgos		FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022	
	RESPONSABLE	Gestor de prevención de riesgos y desastres				
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015				4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
Riesgos				Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral		
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN			SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	Planificar	Implementar políticas, estrategias, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos, acordes al ordenamiento jurídico vigente	Planes de Gestión de Riesgos	Director de Planificación	
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			Implementa un plan de prevención y gestión de riesgos sísmicos con el objetivo de protección de las personas, colectividad y la naturaleza.	Plan de prevención	Miembros de la organización	
Miembros de la Dirección Planificación	Insumos para atender requerimientos y necesidades de la ciudadanía mireña	Hacer	Prestar asistencia técnica y asesoría al COE Cantonal, así como también crear una red cantonal de atención de emergencias y prevención de riesgos.	Red cantonal de prevención de Riesgos	Ciudadanía Mireña	
Leyes orgánicas			Crear y coordinar el Consejo de Seguridad Ciudadana	Consejo de Seguridad	Contratistas	
Políticas Cantonales	Decisiones de los poderes públicos	Verificar	Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.	Plan de prevención de incendios	Encargados de cada Coordinación	
Ordenanzas		Actuar	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.	Informe de cumplimiento		
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS						
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS		PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA		
Carta Suprema/Codigos/Leyes orgánicas/Reglamentos de leyes		Plan de prevención de riesgos/Informe de Cumplimiento /Plan de prevención de incendios		PR- PAV-2-2		
RECURSOS						
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)		INDICADORES		
Coordinador de Gestión de Riesgos/Asistente Administrativo		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono		Nivel de Cumplimiento/Número de planes aprobados/Número de Informes realizados / porcentaje de progreso		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 39. CR. Gestión de Riesgos

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.1.1.5.9. Proceso Agregador de Valor-Gestión de Proyectos

	PROCESO	Gestión de Cooperación		CÓDIGO	CR- PAV-3-1
	SUB PROCESO	Gestión de Proyectos		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Captar recursos de inversión y dotar de fuentes de ingresos para el desarrollo del Cantón		FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022
	RESPONSABLE	Responsable de Cooperación y Proyectos para el Desarrollo			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015			4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
Riesgos			Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral		
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN		SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	<i>Planificar</i>	<i>Análisis y determinación de perfiles de proyectos de desarrollo territorial integral.</i>	Perfiles de proyectos elaborados	Director de Cooperación y Desarrollo Social
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			<i>Gestionar la aprobación técnica de proyectos en instituciones locales y externas para el financiamiento</i>	Convenios Interinstitucionales	Miembros de la organización
Miembros de la Dirección de Cooperación y Desarrollo Social	Insumos para atender requerimientos y necesidades de la ciudadanía mireña	<i>Hacer</i>	<i>Elaborar planes, programas, perfiles y proyectos institucionales.</i>	Proyectos Institucionales elaborados	Ciudadanía Mireña
Leyes orgánicas			<i>Presentar informes de cumplimiento de objetivos y metas estratégicas.</i>	Informe de Cumplimiento	Contratistas
Políticas Cantonales	Decisiones de los poderes públicos	<i>Verificar</i>	Efectuar estudios de pre factibilidad y factibilidad técnica para la formulación de proyectos de interés institucional	Proyectos Financiados	Encargados de cada Coordinación
Ordenanzas		<i>Actuar</i>	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.	Informe de Seguimiento	
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS					
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS		PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
Carta Suprema/Codigos/Leyes orgánicas/Reglamentos de leyes		Proyectos de desarrollo territorial integral/Convenios Institucionales/Informe de Seguimiento		PR- PAV-3-1	
RECURSOS				INDICADORES	
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)			
Coordinador de Gestión de Proyectos/Asistente Administrativo		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono		Nivel de Cumplimiento/Número de proyectos aprobados/Número de Informes realizados / porcentaje de progreso/ Número de convenios	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 40. CR. Gestión de Proyectos

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.1.1.5.10. Proceso Agregador de Valor-Desarrollo Social

	PROCESO	Gestión de Cooperación		CÓDIGO	CR- PAV-3-2
	SUB PROCESO	Desarrollo Social		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Ejecutar la planificación y políticas cantonales de carácter social y acciones en educación		FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022
	RESPONSABLE	Coordinador de Desarrollo Social			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015			4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
Riesgos			Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral		
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN		SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	<i>Planificar</i>	Ejecución de la planificación para el desarrollo social, incorporada en el Plan de Desarrollo Cantonal y determinada en la programación anual	Plan de Desarrollo Cantonal	Director de la dirección de Cooperación y Desarrollo Social
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			Coordinar y supervisar la ejecución de los proyectos institucionales e interinstitucional de conformidad con la asignación y cronogramas aprobados en el ámbito de desarrollo social	Registro Asistencia Social	Miembros de la organización
Miembros de la Dirección de Cooperación y Desarrollo Social	Insumos para atender requerimientos y necesidades de la ciudadanía mireña	<i>Hacer</i>	Presentar propuestas de programas, estudios y/o proyectos de desarrollo social: educación, cultura, deportes y recreación, salud, inclusión social.	Proyectos de desarrollo social elaborados	Ciudadanía Mireña
Leyes orgánicas			Coordinación institucional e interinstitucional en el ámbito de inclusión social y atención a grupos prioritarios.	Programas Atención de grupos prioritarios	Contratistas
Políticas Cantonales	Decisiones de los poderes públicos	<i>Verificar</i>	Gestionar, controlar y evaluar los resultados de la ejecución de programas y proyectos de educación, cultura, deporte y recreación, salud e inclusión social.	Informe de resultados	Encargados de cada Coordinación
Ordenanzas		<i>Actuar</i>	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.	Informe de Seguimiento	
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS					
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS		PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
Carta Suprema/Codigos/Leyes orgánicas/Reglamentos de leyes		Plan de Desarrollo Cantonal/ Informe de Resultados/ Informe de Seguimiento/Programas de Atención		PR- PAV-3-2	
RECURSOS					
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)		INDICADORES	
Coordinador de Desarrollo Social/Asistente Administrativo		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono		Nivel de Cumplimiento/Número de programas aprobados/Número de Informes realizados / porcentaje de progreso	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 41. CR. Desarrollo Social

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.1.1.5.11. Proceso Habilitante-Administración y Finanzas

	PROCESO	Gestión Administrativa Financiera		CÓDIGO	CR- PH-1-1
	SUB PROCESO	Administración y Finanzas		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Gestionar y administrar los recursos financieros municipales y proveer de información financiera veraz		FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022
	RESPONSABLE	Contador/a general			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015			4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
Riesgos			Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral		
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN		SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	Planificar	Realizar mensualmente conciliaciones bancarias.	Conciliaciones Bancarias	Director de la dirección Financiera
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			Realizar control previo y concurrente (documentación sustentadora previa a registro de ingresos y realización de pagos).	Resgistro de Ingresos	Miembros de la organización
Miembros de la Dirección Financiera	Insumos para atender requerimientos y necesidades de la ciudadanía mireña	Hacer	Realizar retenciones fiscales y pagos a terceros.	Registro de pagos	Ciudadanía Mireña
Leyes orgánicas			Emitir comprobantes de impuesto a la renta.(registros y asientos contables).	Comprobante de impuesto a la renta	Contratistas
Políticas Cantonales	Decisiones de los poderes públicos	Verificar	Supervisar la gestión contable de cooperantes.	AsieAsientos Contables	Encargados de cada Coordinación
Ordenanzas		Actuar	Custodiar, organizar y mantener actualizado el archivo de comprobantes de pago, partes de recaudación, estados de cuenta y demás documentación sustentaria de transacciones financieras.	Registro de ingresos y egresos	
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS					
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS		PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
Carta Suprema/Códigos/Leyes orgánicas/Reglamentos de leyes		Conciliaciones Bancarias, Registro de Ingresos, Registro de pagos, Registro de ingresos y egresos		PR- PH-1-1	
RECURSOS					
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)		INDICADORES	
Coordinador de Contabilidad /Asistente Administrativo		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono		Nivel de Cumplimiento/Número de Conciliaciones tramitadas/Número de registros realizados / porcentaje de progreso	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 42. CR. Administración y Finanzas

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.1.1.5.12. Proceso Habilitante-Recaudación y Pagos

		PROCESO	Gestión Administrativa Financiera		CÓDIGO	CR- PH-1-2
		SUB PROCESO	Recaudación y Pagos		VERSIÓN	1
		OBJETIVO	Programar el flujo de pagos institucionales y realizar el cobro por servicios efectuados.		FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022
		RESPONSABLE	Tesorero			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015				4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
Riesgos				Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral		
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN			SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	Planificar	Programación de caja y realización de pagos (registros y asientos contables).		Registro de recaudación de Impuestos	Director de la dirección Financiera
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			Realizar la baja de impuestos, tasas, contribuciones de mejoras y especies valoradas, previamente autorizadas por la Dirección Financiera		Informe de administración de especies valoradas	Miembros de la organización
Miembros de la Dirección Financiera	Insumos para atender requerimientos y necesidades de la ciudadanía mireña	Hacer	Coordinar supervisar el adecuado servicio de recaudación		Eficiencia en la recaudación	Ciudadanía Mireña
Leyes orgánicas			Mantener el archivo de Tesorería.		Archivo funcional	Contratistas
Políticas Cantonales	Decisiones de los poderes públicos	Verificar	Verificar y controlar el cobro de intereses por mora multas previstos en las leyes ordenanzas.		Informe de recaudaciones	Encargados de cada Coordinación
Ordenanzas		Actuar	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control;		Plan periódico anual de caja	
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS						
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS			PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
Carta Suprema/Codigos/Leyes orgánicas/Reglamentos de leyes		Registro de recaudación/Informe de Administración en especies valoradas/Informe recaudaciones/Plan periódico anual de caja			PR- PH-1-2	
RECURSOS						
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)			INDICADORES	
Coordinador de Tesorería /Asistente Administrativo		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono			Nivel de Cumplimiento/Número de informes tramitados/Número de registros realizados / porcentaje de progreso	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:			APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja			MSc. Sandy Borja	

Ilustración 43. CR. Recaudación y Pagos
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.1.1.5.13. Proceso Habilitante-Planificación y Asignación de Personal

	PROCESO	Gestión de Recursos Humanos			CÓDIGO	CR- PH-2-1
	SUB PROCESO	Planificación y asignación de personal			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Dotar de talento humano y calificado para la prestación eficiente y eficaz de los servicios institucionales.			FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022
	RESPONSABLE	Msc.Sandra Borja				
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015				4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
Riesgos				Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral		
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN			SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	<i>Planificar</i>	Elaborar y presentar propuestas de políticas, normas y procedimientos para la dotación talento humano remuneraciones a organización.		Planificación de asignación de personal	Director de la dirección administrativa y talento humano
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			Presentar la planificación desarrollo del talento humano.		Planificación de desarrollo del talento humano	Miembros de la organización
Miembros de la Dirección Administrativa	Insumos para atender requerimientos y necesidades de la ciudadanía mireña	<i>Hacer</i>	Realizar los procesos de reclutamiento selección de personal.		Personal seleccionado	Ciudadanía Mireña
Leyes orgánicas			Presentar y ejecutar los planes institucionales de y capacitación.		Planes de capacitación	Contratistas
Políticas Cantonales	Decisiones de los poderes públicos	<i>Verificar</i>	Presentar y actualizar el Manual Clasificación Puestos.		Manual de puestos Actualizado	Encargados de cada Coordinación
Ordenanzas		<i>Actuar</i>	Realizar el proceso de evaluación de desempeño		Evaluación de desempeño	
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS						
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS			PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
Carta Suprema/Codigos/Leyes orgánicas/Reglamentos de leyes		Planificación de asignación/Planes de capacitación, Registro de desempeño/Planificación de desarrollo de talento humano			PR- PH-2-1	
RECURSOS						
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)			INDICADORES	
Coordinador de Talento Humano /Asistente Administrativo		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono			Nivel de Cumplimiento/Número de planes elaborados/Número de planificaciones elaboradas / porcentaje de desempeño	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:			APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja			MSc. Sandy Borja	

Ilustración 44. CR. Planificación y Asignación de Personal
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.1.1.5.14. Proceso Habilitante -Seguridad y Salud Ocupacional

	PROCESO	Gestión de Recursos Humanos		CÓDIGO	CR- PH-2-2
	SUB PROCESO	Seguridad y Salud Ocupacional		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Dotar políticas, procedimientos y controles de seguridad industrial y salud ocupacional		FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022
	RESPONSABLE	Médico Institucional			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015			4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
Riesgos			Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral		
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN		SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	Planificar	Implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para una adecuada gestión de la prevención de los riesgos laborales.	Sistema de Gestión de seguridad	Director de la dirección administrativa y talento humano
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			Coordinar y ejecutar los servicios médicos de atención a los servidores públicos del GADC Mira.	Servicios Médicos Coordinados	Miembros de la organización
Miembros de la Dirección Administrativa	Insumos para atender requerimientos y necesidades de la ciudadanía mireña	Hacer	Elaborar normas y reglamentos a fin de garantizar la información y coordinación en materia preventiva.	Políticas de seguridad preventiva	Ciudadanía Mireña
Leyes orgánicas			Elaborar procedimientos de aplicación de criterios preventivos en la adquisición de maquinarias, equipos, instalaciones, productos peligrosos, equipos de protección individual.	Plan de Seguridad	Contratistas
Políticas Cantonales	Decisiones de los poderes públicos	Verificar	Disponer de la documentación exigible legalmente para el desarrollo de la actividad preventiva.	Plan de Contingencia	Encargados de cada Coordinación
Ordenanza			Actuar	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.	
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS					
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS		PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
Carta Suprema/Codigos/Leyes orgánicas/Reglamentos de leyes		Sistema de Gestión de seguridad/Política de seguridad/Plan de seguridad/Plan de contingencia/Reporte de incidentes		PR- PH-2-2	
RECURSOS					
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)		INDICADORES	
Coordinador de Talento Humano /Asistente Administrativo		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono		Nivel de Cumplimiento/Número de planes elaborados/Número de reportes elaboradas / Nivel de riesgo	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 45. CR. Seguridad y Salud Ocupacional
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.1.1.5.15. Proceso Habilitante-TICs

	PROCESO	Gestión de Recursos Humanos		CÓDIGO	CR- PH-2-3
	SUB PROCESO	TICs		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Administrar de forma eficiente los recursos tecnológicos		FECHA EDICIÓN	18 de Enero del 2022
	RESPONSABLE	Analistas de sistemas informáticos			
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015			4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
Riesgos			Ambiental/ Natural/ Físico/Laboral		
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN		SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
COOTAD/PDYOT	Lineamientos	<i>Planificar</i>	Asesorar en la adquisición de equipos y servicios tecnológicos para la Institución.	Informe de ejecución	Director de la dirección administrativa y talento humano
Estatuto Orgánico de la Municipalidad			Formular, dirigir y evaluar el Plan Operativo Anual de tecnologías y plan anual de compras: Elaborar, actualizar y ejecutar el plan informático estratégico tecnológico.	Plan de desarrollo informático	Miembros de la organización
Miembros de la Dirección Administrativa	Insumos para atender requerimientos y necesidades de la ciudadanía mireña	<i>Hacer</i>	Determinar normas y políticas de tecnología de información y de administración de recursos informáticos.	Plan de mantenimiento y soporte	Ciudadanía Mireña
Leyes orgánicas			Coordinar la mejora continua de procesos tecnológicos para fortalecer la institución.	Plan de contingencia informática	Trabajadores Externos/Independientes
Políticas Cantonales	Decisiones de los poderes públicos	<i>Verificar</i>	Administración de la página web institucional.	Página Web administrada	Encargados de cada Coordinación
Ordenanzas		<i>Actuar</i>	Consolidar y publicar información en cumplimiento de la Ley de Transferencia en la página web.	Inventario de software	
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS					
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS		PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
Carta Suprema/Codigos/Leyes orgánicas/Reglamentos de leyes		Plan de contingencia/Inventario de software/Plan de desarrollo informático/Plan de mantenimiento y soporte		PR- PH-2-3	
RECURSOS					
HUMANOS		OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)		INDICADORES	
Analista de Sistemas Informáticos		Instalaciones del GAD MIRA, Suministros de oficina, Computadora, Impresora, Teléfono		Nivel de Cumplimiento/Número de planes elaborados/Número de informes elaborados / Nivel de riesgo	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 46. CR. Tics
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.1.2. Liderazgo

En el siguiente apartado se detalla la política de calidad con la que debe contar la dirección de obras públicas para llevar a cabo el buen funcionamiento de la organización y el compromiso del personal en los roles y responsabilidades que debe cumplir.

4.1.2.1. Política de Calidad

La Dirección de Obras Públicas del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Mira es una organización que brinda productos y servicios relacionados al soporte y gestión de obras civiles para el desarrollo del cantón, su finalidad es satisfacer las necesidades de la ciudadanía mireña, ofreciendo un servicio de calidad al ciudadano al momento de solicitar cierto requerimiento, enfocada a la optimización de los procesos internos que permita tener una velocidad de respuesta mayor al producto final entregado.

4.1.2.2. Objetivos de Calidad

- Alentar a los miembros de la dirección en la calidad del servicio entregado, con evaluaciones de desempeño periódicas.
- Conseguir la mayor satisfacción de la ciudadanía mireña con la ayuda de la mejora continua del servicio ofrecido, con el control de la entrada y salida de los procesos.
- Orientar a la Dirección hacia la gestión de calidad aprovechando las normas internacionales de calidad vigentes y aplicables.

4.1.3. Planificación

El siguiente parámetro a tratar es la planificación, donde se refiere a los riesgos y oportunidades que se presentan en la línea de acción de la organización para la mejora de sus

procesos internos, es el punto de partida para que el sistema de gestión consiga los resultados deseados abordados en la política de calidad, además se establecen los objetivos de calidad que ayudaran cumplimiento de la misma.

4.1.3.1. Acciones para Abordar los Riesgos y Oportunidades

En este apartado se aborda los riesgos y oportunidades de la organización, según la norma ISO 9001:2015 argumenta que se debe tener un pensamiento basado en riesgos que pueda afectar al correcto funcionamiento de los procesos existentes y aprovechar las oportunidades para el adecuado desenvolvimiento de sus actividades, evitando así los resultados no deseados, mediante la identificación de los factores que podrían causar que los procesos se desvíen de los objetivos de calidad afectando así al sistema de gestión.

Para el análisis de este punto se recurre a la herramienta denominada matriz de riesgos para identificar de manera detallada los riesgos que presenta la dirección, para lo cual se ha determinado los siguientes niveles de riesgo:

Niveles de Riesgos	
	Riesgo grave. - Requiere medidas urgentes, No se debe iniciar el proceso sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar el riesgo.
	Riesgo Importante. - Requiere medidas preventivas obligatorias, se debe controlar las medidas las variables del riesgo durante el proceso.
	Riesgo apreciable. -Introducir medidas preventivas para reducir el riesgo, mantener las variables controladas.
	Riesgo marginal. - Se vigilará aunque no requiera medidas preventivas de entrada.

Ilustración 47. Niveles de Riesgo
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

Se debe identificar el riesgo y determinar si el riesgo es externo e interno, por consiguiente, se debe dar una valoración cuantitativa del nivel de probabilidad (Ocurrencia) del riesgo y gravedad (Impacto) de acuerdo con el entorno en el que se encuentra o percibe.

Para la valoración del riesgo se determina de la siguiente forma:

$$\text{Riesgo} = \text{NP (nivel de probabilidad)} * \text{NG (nivel de gravedad)}$$

En la siguiente ilustración podemos observar las diferentes combinaciones existentes entre la probabilidad y gravedad con sus respectivos valores correspondientes.

		GRAVEDAD (IMPACTO)					
		MUY BAJO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO	
			1	2	3	4	5
OCURRENCIA	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	10
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

Ilustración 48. Ponderaciones Nivel de Riesgo
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

Una vez detallado las ponderaciones del nivel de riesgo con su respectiva nominación se realiza la matriz de riesgo a la Dirección de Obras públicas, la misma esta adjunta en el (Anexo 9), está distribuida de acuerdo con todos los miembros de la organización objeto de estudio, para la realización de la matriz hemos contado con la ayuda de la Ing. Cintya Quitama encargada de la Gestión de Riesgos de la municipalidad que mediante entrevista informal hemos realizado el estudio de los puestos de trabajo y determinación de los riesgos expuestos a los trabajadores en su ambiente laboral y ponderación del grado de nivel de riesgo.

Los trabajadores son un pilar fundamental en toda organización, son los encargados de llevar a cabo los procesos para la creación de un servicio o un producto, se debe velar por la integridad personal de cada trabajador salvaguardando su seguridad, evitando enfermedades y discapacitadas laborales. Si el ambiente laboral es el adecuado él trabajador se siente a gusto y por consiguiente a esto el rendimiento de la Dirección se eleva y se obtiene buenos resultados.

4.1.4. Apoyo

En este parámetro se refiere aquellas actividades que están inmersas en los procesos en la Dirección los cuales suministran lo necesario para que los demás procesos funcionen.

4.1.4.1. Información Documentada

En la elaboración de los procedimientos se generan documentos internos y externos los cuales se detallan a continuación.

Tabla 18. *Inventario de Documentos*

Nombre del Documento	Interno	Externo	Código
Constitución del Ecuador		X	DOC-01
COOTAD		X	DOC-02
Código del trabajo		X	DOC-03
Leyes Orgánicas		X	DOC-04
Reglamentos de Leyes		X	DOC-05
Ordenanzas Municipales	X		DOC-06
Plan de ordenamiento territorial	X		DOC-07
Estatuto orgánico	X		DOC-08
Acuerdos	X		DOC-09

Nombre del Documento	Interno	Externo	Código
Resoluciones	X		DOC-10
Plan operativo anual	X		DOC-11
Plan regulador	X		DOC-12
Informe de Ejecución	X		DOC-13
Informe de Control	X		DOC-14
Planos de Construcción		X	DOC-15
Actas	X		DOC-16
Informe de Verificación			DOC-17
Libro de Obras	X		DOC-18
Informe de Cumplimiento	X		DOC-19
Informe periódico de Obras	X		DOC-20
Plan Maestro de agua potable	X		DOC-21
Plan anual de operación y bombeo	X		DOC-22
Plan de manejo ambiental	X		DOC-23
Informe de consolidación	X		DOC-24
Informe de coordinación	X		DOC-25
Plan de prevención de riesgos	X		DOC-26
Proyectos de desarrollo integral	X		DOC-27
Convenios Institucionales	X		DOC-28
Informe de Seguimiento	X		DOC-29
Plan de desarrollo cantonal	X		DOC-30
Informe de Resultados	X		DOC-31
Informe de administración	X		DOC-32

Nombre del Documento	Interno	Externo	Código
Informe de recaudaciones	X		DOC-33
Plan periódico anual de caja	X		DOC-34
Planes de capacitación	X		DOC-35
Planificación de desarrollo	X		DOC-36
Política de Seguridad	X		DOC-37
Plan de Contingencia	X		DOC-38
Plan de desarrollo informático	X		DOC-39
Plan de mantenimiento	X		DOC-40

En la elaboración de los procedimientos se generan registros internos y externos los cuales a continuación:

Tabla 19. *Listado de Registros*

Nombre de Registro	Interno	Externo	Código de Registro
Reportes de asesoramiento	X		RG-01
Permisos ambientales		X	RG-02
Registro de ingresos	X		RG-03
Registro de pagos	X		RG-04
Registro de egresos e ingresos	X		RG-05
Registro de recaudación	X		RG-06
Registro de Desempeño	X		RG-07
Reporte de incidentes	X		RG-08
Inventario de software	X		RG-09
Registro de reuniones	X		RG-10

4.2.Hacer

4.2.1. Operación

En este parámetro se refiere al control y representación de los procesos de la organización, la finalidad es definir de manera efectiva los criterios y procesos que interfieren a la creación de un producto y servicio que se entregarán a los clientes.

4.2.1.1.Procedimientos

Los procedimientos son los métodos de cómo se realizan ciertas actividades que desarrolla cada subproceso de la Dirección de Obras Públicas, por lo cual se ha elaborado un manual de procedimientos que ayudara al control interno del desempeño de la organización, en el manual consta de 15 procedimientos de cada subproceso, contiene información detallada de cómo:

- Objetivo
- Responsable
- Glosario de Términos
- Referencia Normativa
- Temporalidad
- Descripción de Actividades
- Flujograma

Tabla 20. Procedimientos Realizados

Proceso	Código	Procedimientos	Código
Gestión Ejecutiva	PGB-1-1	Legislación y Fiscalización	PR-PGB-1-1
	PGB-1-2	Administración Interna	PR-PGB-1-2
Gestión de Obras Públicas	PAV-1-1	Regulación y Control Urbanístico	PR-PAV-1-1
	PAV-1-2	Fiscalización de Obras Civiles	PR-PAV-1-2
	PAV-1-3	Regulación del Sistema Agua Potable	PR-PAV-1-3
	PAV-1-4	Gestión Ambiental	PR-PAV-1-4
Gestión de Desarrollo Territorial	PAV-2-1	Avalúos y Catastros	PR-PAV-2-1
	PAV-2-2	Gestión de Riesgos	PR-PAV-2-2
Gestión de Cooperación	PAV-3-1	Gestión de Proyectos	PR-PAV-3-1
	PAV-3-2	Desarrollo Social	PR-PAV-3-2
Gestión Administrativa y Financiera	PH-1-1	Administración y Finanzas	PR-PH-1-1
	PH-1-2	Recaudación y Pagos	PR-PH-1-2
Gestión de Recursos Humanos	PH-2-1	Planificación y Asignación de Personal	PR-PH-2-1
	PH-2-2	Seguridad y Salud Ocupacional	PR-PH-2-2
	PH-2-2	TICs	PR-PH-2-3

El manual de procedimientos se encuentra en el apartado de (Anexo 5)

4.2.1.2.Diagrama de Flujo

El objeto de los procedimientos es tener una guía clara que garantice una correcta operación y desarrollo de los procesos que se realizan en la municipalidad, permitiendo conocer el funcionamiento interno, descripción de tareas, requerimientos y los responsables de su ejecución.

Se representa los macroprocesos: Procesos Gobernantes (Gestión Ejecutiva), Procesos Agregadores de Valor (Gestión de Obras Públicas, Gestión de Desarrollo Territorial, Gestión de Cooperación), Procesos habilitantes (Gestión Administrativa Financiera, Gestión de Recursos Humanos). A continuación, se detalla los diagramas de flujo de cada dirección con sus respectivos subprocesos:

4.2.1.2.1. Diagrama de Flujo Procesos Gobernantes-Gestión Ejecutiva

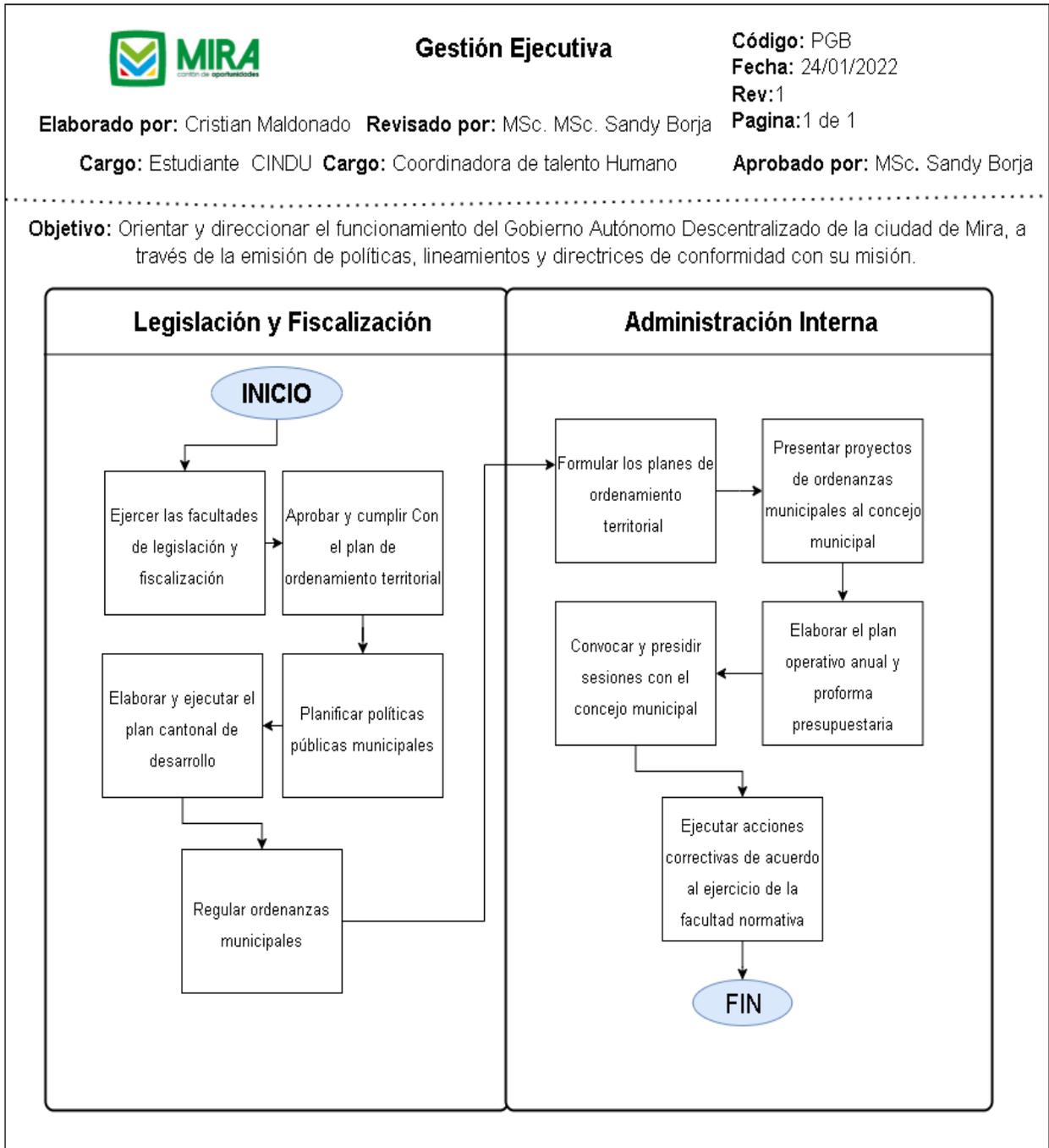


Ilustración 49. Diagrama de Flujo PGB
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.2.1.3. Diagrama de Flujo Proceso Agregado de Valor -Gestión de Obras Públicas



Gestión de Obras Públicas

Código: PAV

Fecha: 24/01/2022

Rev:1

Página:1 de 1

Elaborado por: Cristian Maldonado

Revisado por: MSc. Sandy Borja

Cargo: Estudiante CINDU Cargo: Coordinadora de Talento Humano

Aprobado por: MSc. Sandy Borja

Objetivo: Ejecutar y fiscalizar las obras civiles para el desarrollo del cantón: garantizar el cumplimiento de la legislación ecuatoriana y ordenanzas municipales

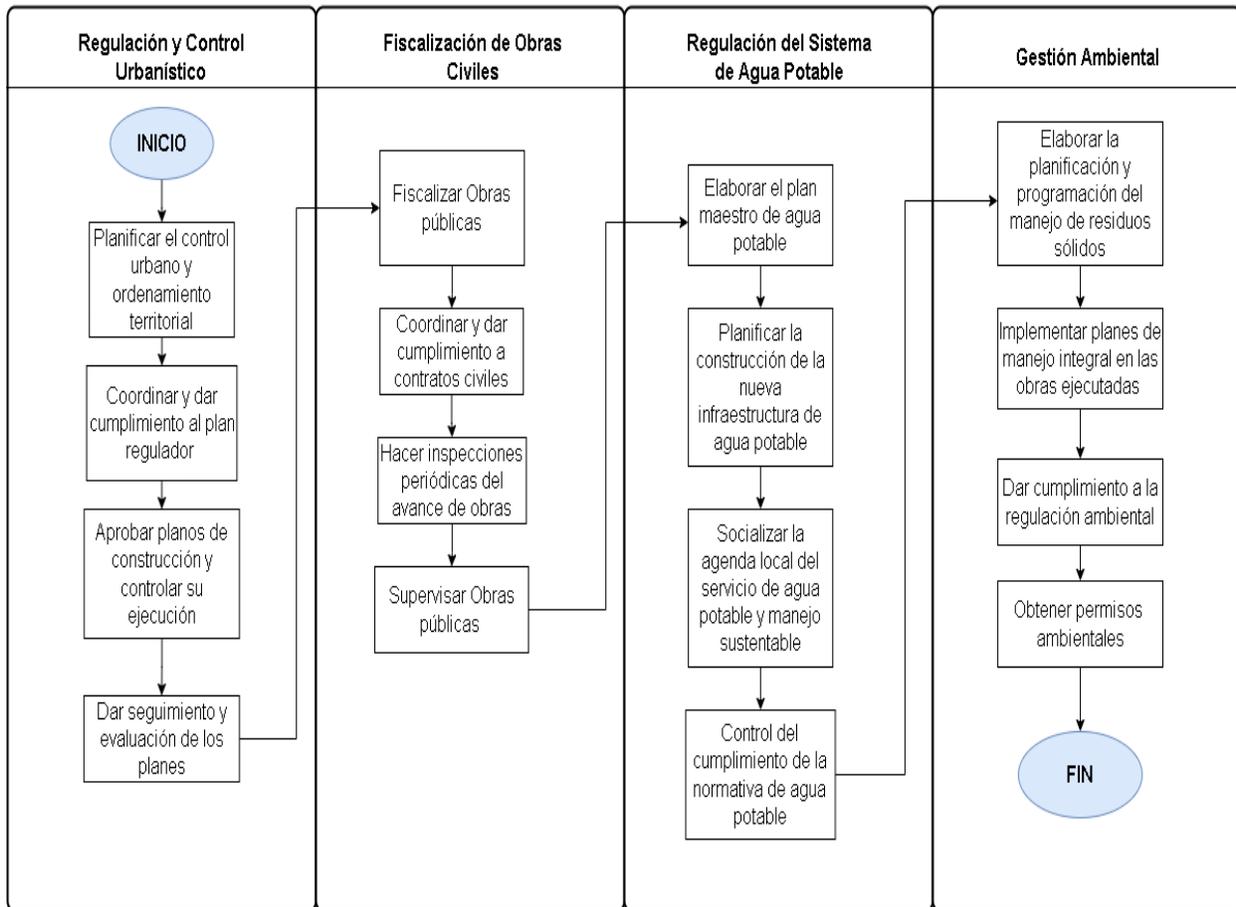


Ilustración 50: Diagrama de Flujo PAV-1

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.2.1.4. Diagrama de Flujo Proceso Agregador de Valor-Gestión de Desarrollo Territorial



Gestión de Desarrollo Territorial

Código: PAV
 Fecha: 24/01/2022
 Rev: 1
 Pagina: 2 de 3

Elaborado por: Cristian Maldonado

Revisado por: MSc. Sandy Borja

Cargo: Estudiante CINDU

Cargo: Coordinadora de Talento Humano

Aprobado por: MSc. Sandy Borja

Objetivo: Evaluar y dar seguimiento permanente a la gestión institucional y la consecución de sus metas y objetivos

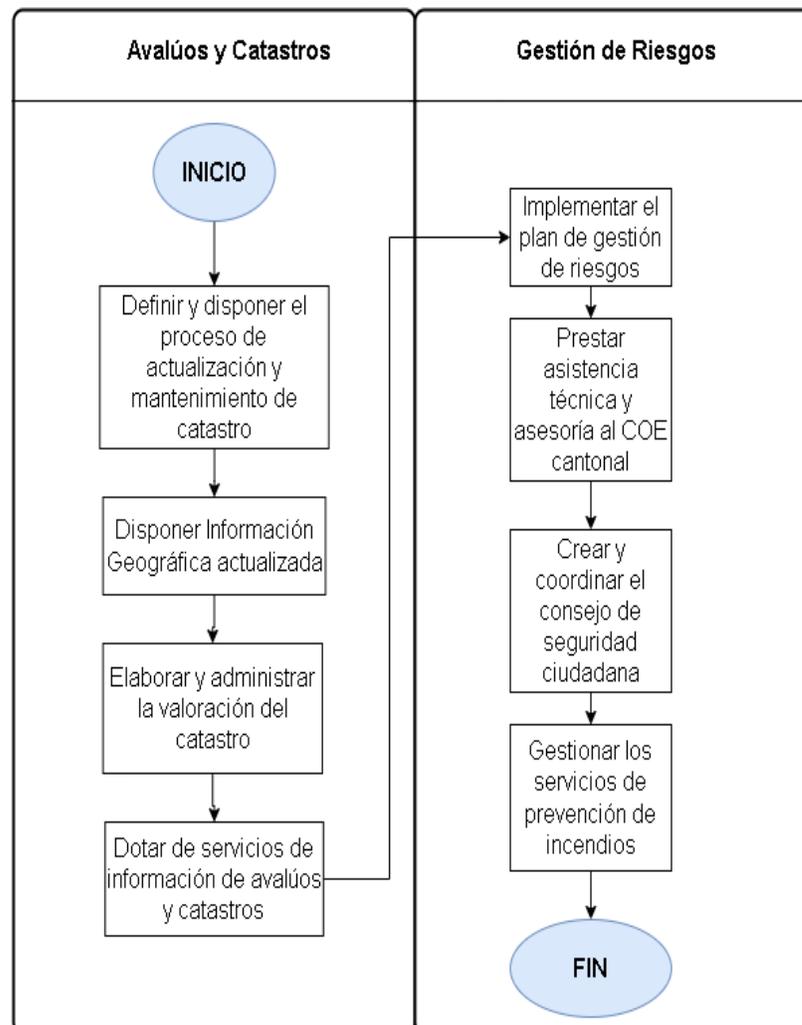


Ilustración 51.Diagrama de Flujo PVA-2

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.2.1.5. Diagrama de Flujo de Proceso Agregador de Valor-Gestión de Cooperación



Gestión de Cooperación

Código: PAV

Fecha: 24/01/2022

Rev: 1

Página: 3 de 3

Elaborado por: Cristian Maldonado

Revisado por: MSc. Sandy Borja

Cargo: Estudiante CINDU

Cargo: Coordinadora de Talento Humano

Aprobado por: MSc. Sandy Borja

Objetivo: Ejecutar la planificación y políticas cantonales de carácter social y acciones en educación, cultura, deporte, recreación, salud e inclusión social.

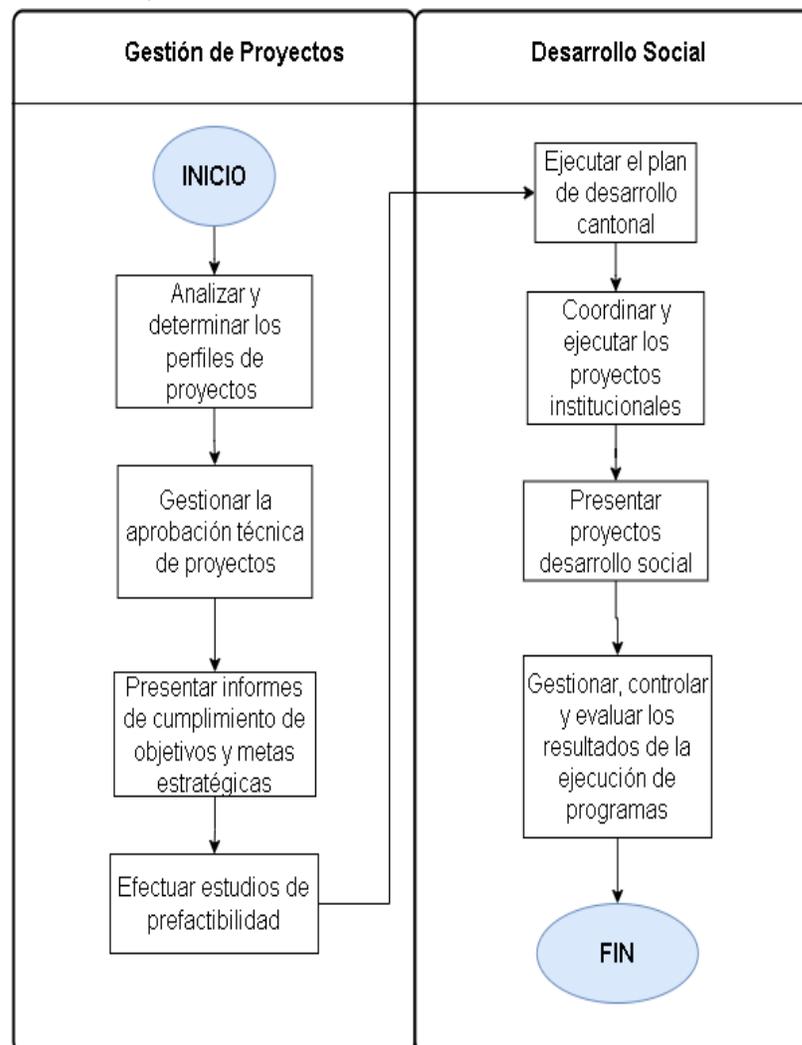


Ilustración 52. Diagrama de Flujo PAV-3

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

**4.2.1.6. Diagrama de Flujo de Proceso Habilitante- Gestión Administrativa
Financiera**



**Gestión Administrativa
Financiera**

Código: PH
Fecha: 24/01/2022
Rev: 1
Página: 1 de 2

Elaborado por: Cristian Maldonado **Revisado por:** MSc. Sandy Borja

Cargo: Estudiante CINDU **Cargo:** Coordinadora de Talento Humano **Aprobado por:** MSc. Sandy Borja

Objetivo: Gestionar y administrar los recursos financieros municipales y proveer de información financiera veraz.

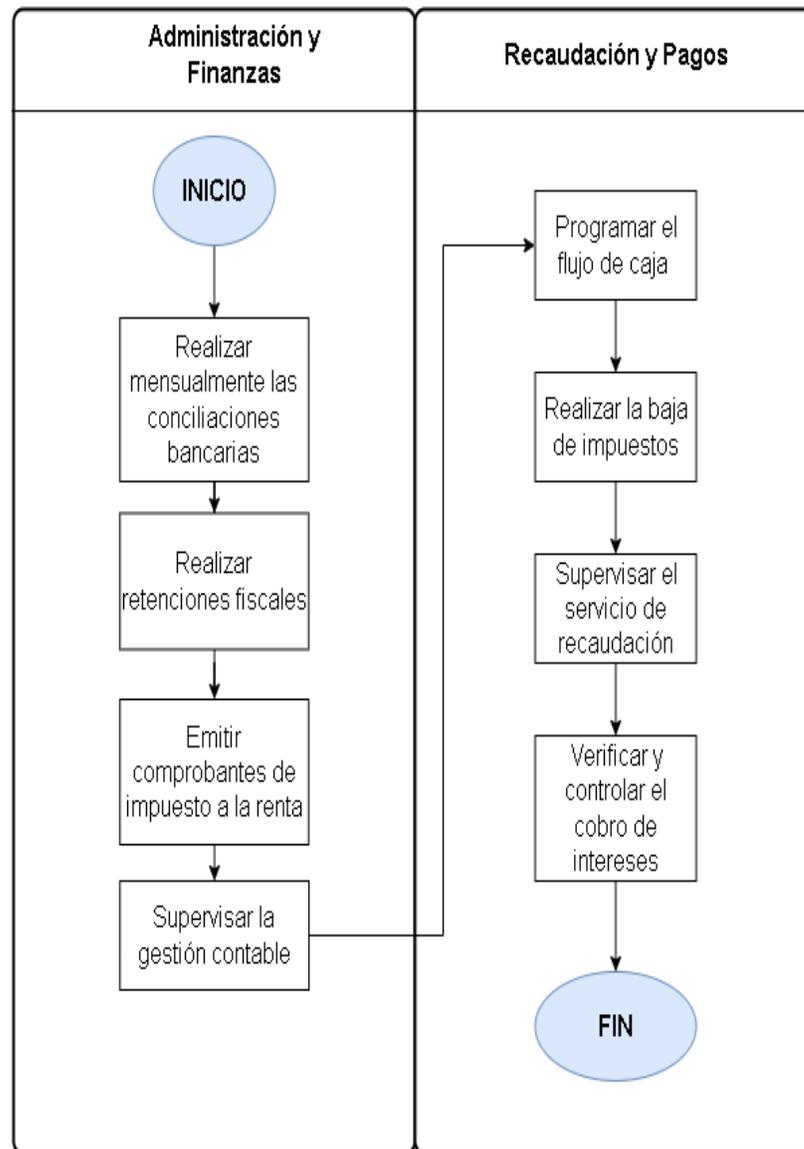


Ilustración 53. Diagrama de Flujo PH-1
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD Mira

4.2.1.7. Diagrama de Flujo de Proceso Habilitante-Gestión de Recursos

Humanos



Gestión de Recursos Humanos

Código: PH
 Fecha: 24/01/2022
 Rev: 1
 Página: 2 de 2

Elaborado por: Cristian Maldonado

Revisado por: MSc. Sandy Borja

Cargo: Estudiante CINDU Cargo: Coordinadora de Talento Humano

Aprobado por: MSc. Sandy Borja

Objetivo: Dotar de talento humano y calificado para la prestación eficiente y eficaz de los servicios institucionales.

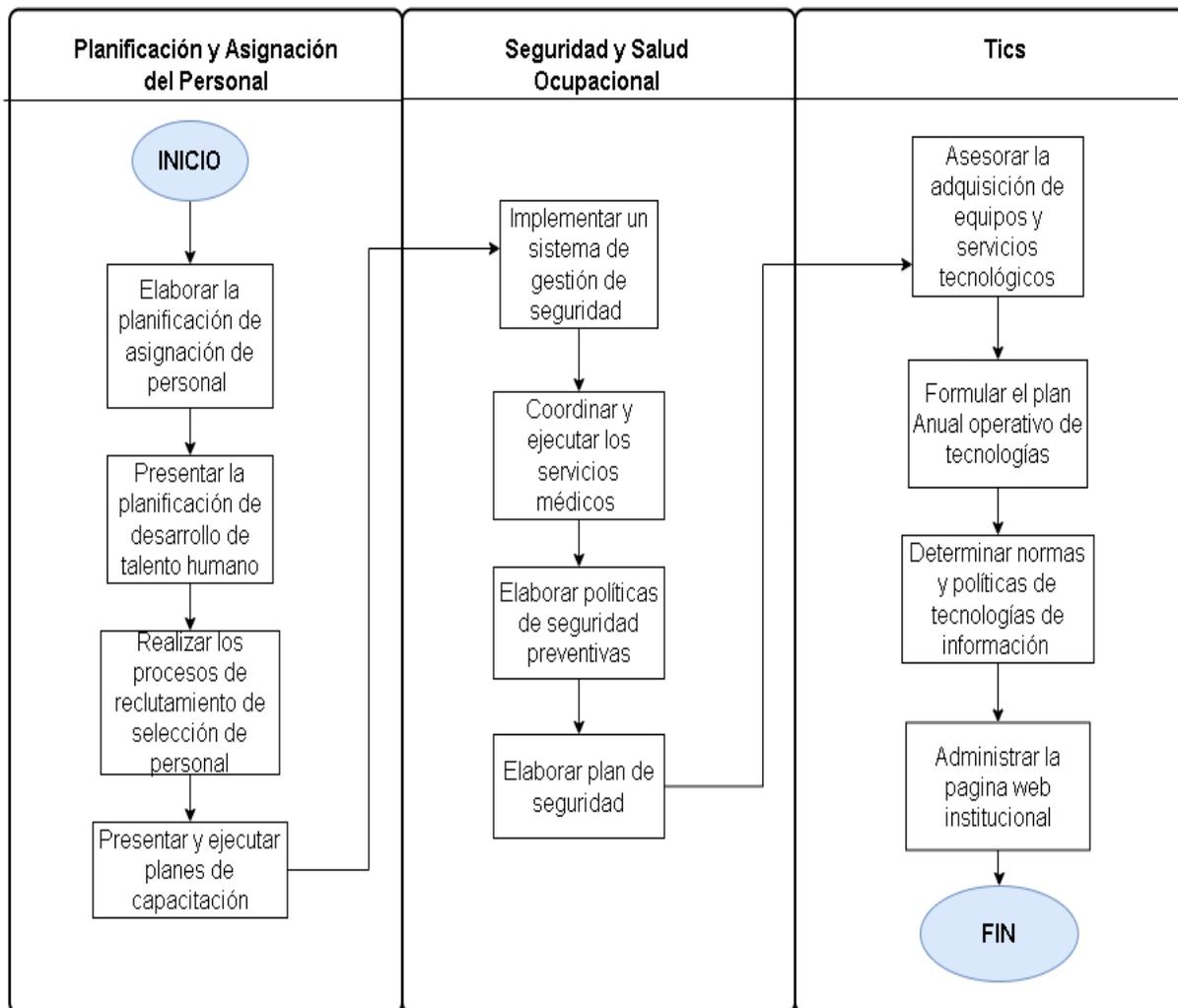


Ilustración 54. Diagrama de Flujo PH-2

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.3.Verificar

4.3.1. Evaluación de Desempeño

En este parámetro se trata sobre evaluar la efectividad del modelo de Gestión, si se encuentra funcionando correctamente o si los cambios son necesarios.

4.3.1.1.Seguimiento de los Procesos

Una vez determinados los procesos y subprocesos y después de realizado sus procedimientos, se considera necesario dar un seguimiento y la medición del cumplimiento de los subprocesos para determinar el óptimo desempeño de los resultados y poder alcanzar las metas y objetivos planteados, buscando siempre una mejora continua.

Para cada indicador se elaboró una ficha en la cual consta el subproceso que pertenece, el objetivo, el código, el nombre del indicador, la fórmula, descripción de las variables, la periodicidad de indicador y el responsable.

Tabla 21. *Tabla de Indicadores*

Sub Proceso	Nombre del Indicador	Código del Indicador
	Cumplimiento fases de los lineamientos	I-01-PGB-1-1
Legislación y Fiscalización	Número de ordenanzas municipales aprobadas	I-02-PGB-1-1
	Número de resoluciones aprobadas	I-03-PGB-1-1
	Número de acuerdos municipales aprobados	I-01-PGB-1-2
Administración Interna	Número de proyectos aprobados	I-02-PGB-1-2
	Numero de reuniones conformadas	I-03-PGB-1-2
	Número de planos aprobados	I-01-PAV-1-1
Regulación y Control Urbanístico	Cumplimiento del plan regulador	I-02-PAV-1-1
	Cumplimiento del Informe de Ejecución	I-02-PAV-1-1
	Número de Contratos aprobado	I-01-PAV-1-2
Fiscalización de Obras Civiles	Número de actas registradas	I-02-PAV-1-2
	Número de informes realizados	I-03-PAV-1-2

Sub Proceso	Nombre del Indicador	Código del Indicador
Regulación del Sistema Agua Potable	Cumplimiento con el plan maestro de agua potable	I-01-PAV-1-3
	Número de Informes de Control Realizados	I-02-PAV-1-3
	Cumplimiento del plan anual de operación	I-03-PAV-1-3
Gestión Ambiental	Número de planes de manejo ambiental elaborados	I-01-PAV-1-4
	Número reportes de asesoramiento	I-02-PAV-1-4
	Número de proyectos de recuperación aprobados	I-03-PAV-1-4
Avalúos y Catastros	Número de avalúos realizados	I-01-PAV-2-1
	Registro del catastro elaborado	I-02-PAV-2-1
	Actualizaciones Catastrales	I-03-PAV-2-1
Gestión de Riesgos	Planes de gestión de riesgos aprobados	I-01-PAV-2-2
	Cumplimiento del Plan de Prevención de Riesgos	I-02-PAV-2-2
Gestión de Proyectos	Perfiles de Proyectos Elaborados	I-01-PAV-3-1
	Número de Convenios Interinstitucionales	I-02-PAV-3-1
	Número de Proyectos Financiados	I-03-PAV-3-1

Sub Proceso	Nombre del Indicador	Código del Indicador
Desarrollo Social	Cumplimiento del plan de desarrollo cantonal	I-01-PAV-3-2
	Registro de Asistencia Social	I-02-PAV-3-2
	Número de programas aprobados	I-03-PAV-3-2
Administración y Finanzas	Índice de Registro de Pagos	I-01-PH-1-1
	Índice de Registro de Ingresos	I-02-PH-1-1
	Índice de registro de egresos	I-03-PH-1-1
Recaudación y Pagos	Índice de Registro de Recaudación	I-01-PH-1-2
	Cumplimiento del Plan Periódico Anual de Caja	I-02-PH-1-2
Planificación y Asignación de Personal	Número de planificaciones elaboradas	I-01-PH-2-1
	Número de planes de capacitación desarrollados	I-02-PH-2-1
Seguridad y Salud Ocupacional	Cumplimiento del plan de Seguridad	I-01-PH-2-2
	Cumplimiento del plan de Contingencia	I-02-PH-2-2
Tics	Número de equipos físicos y tecnológicos	I-01-PH-2-3

4.3.1.1.1. Indicadores del Subproceso Legislación y Fiscalización

	PROCESO	Gestión Ejecutiva		CÓDIGO	I-01-PGB-1-1
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Legislación y Fiscalización del GAD Mira		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Orientar y direccionar el funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Mira, a través de la emisión de políticas, lineamientos y directrices de conformidad con su misión.		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento fases de los lineamientos			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
$(PLD/PLE)*100\%$	PLE=Porcentaje de Lineamientos Establecidos PLD=Porcentaje de Lineamientos Desarrollados	Trimestralmente	Porcentaje	Alcalde Concejales Urbanos Concejales Rurales	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 55. Indicador Legislación y Fiscalización 1.

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión Ejecutiva		CÓDIGO	I-02-PGB-1-1
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Legislación y Fiscalización del GAD Mira		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Orientar y direccionar el funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Mira, a través de la emisión de políticas, lineamientos y directrices de conformidad con su misión.		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de ordenanzas municipales aprobadas			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
$(NOA/NOE)*100\%$	NOE=Número de ordenanzas elaboradas NOA=Número de ordenanzas aprobadas	Trimestralmente	Porcentaje	Alcalde Concejales Urbanos Concejales Rurales	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 56. Indicador Legislación y Fiscalización 2

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión Ejecutiva		CÓDIGO	I-03-PGB-1-1
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Legislación y Fiscalización del GAD Mira		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Orientar y direccionar el funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Mira, a través de la emisión de políticas, lineamientos y directrices de conformidad con su misión.		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de resoluciones municipales aprobadas			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
(NRA/NRP)*100%	NRP=Número de resoluciones planificadas NRA=Número de resoluciones aprobadas	Trimestralmente	Porcentaje	Alcalde Concejales Urbanos Concejales Rurales	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 57. Indicador Legislación y Fiscalización 3
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.3.1.1.2. Indicadores del Subproceso-Administración Interna

	PROCESO	Gestión Ejecutiva		CÓDIGO	I-01-PGB-1-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Administración Interna del GAD Mira		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Dirigir, controlar y ejecutar las políticas y normas emitidas por el concejo municipal, Ejerciendo la representación legal del gobierno autónomo descentralizado municipal		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de acuerdos municipales aprobadas			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
(NAD/NAP)*100%	NAP=Número de acuerdos planificados NAD=Número de acuerdos desarrollados	Trimestralmente	Porcentaje	Alcalde Concejales Urbanos Concejales Rurales	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 58. Indicador Administración Interna 1
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión Ejecutiva		CÓDIGO	I-02-PGB-1-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Administración Interna del GAD Mira		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Dirigir, controlar y ejecutar las políticas y normas emitidas por el concejo municipal, Ejerciendo la representación legal del gobierno autónomo descentralizado municipal		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de proyectos aprobados			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
(NPD/NPP)*100%	NPP=Número de Proyectos Planificados NPD=Número de Proyectos Desarrollados	Trimestralmente	Porcentaje	Alcalde Concejales Urbanos Concejales Rurales	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 59. Indicador Administración Interna 2

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión Ejecutiva		CÓDIGO	I-03-PGB-1-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Administración Interna del GAD Mira		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Dirigir, controlar y ejecutar las políticas y normas emitidas por el concejo municipal, Ejerciendo la representación legal del gobierno autónomo descentralizado municipal		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Numero de reuniones conformadas			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
(NRC/NRPC)*100%	NRPC=Número de Reuniones Planificadas a Confirmar NRC=Número de Reuniones Conformadass	Trimestralmente	Porcentaje	Alcalde Concejales Urbanos Concejales Rurales	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 60. Indicador Administración Interna 3

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.3.1.1.3. Indicadores del Subproceso de Regulación y Control Urbanístico

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas			CÓDIGO	I-01-PAV-1-I
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Regulación y control urbanístico			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Propiciar la mejora continua del ordenamiento territorial			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de planos aprobados				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
$(NPA/NPE) * 100\%$	NPE=Número de Planos Entregados NPA=Número de Planos Aprobados	Trimestralmente	Porcentaje	Coordinador de Planificación Urbanística		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 61. Indicador de Regulación y control urbanístico 1
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas			CÓDIGO	I-02-PAV-1-I
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Regulación y control urbanístico			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Propiciar la mejora continua del ordenamiento territorial			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del plan regulador				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
$(PPC/PPE) * 100\%$	PPE=Porcentaje del Plan Establecido PPC=Porcentaje del Plan Cumplido	Trimestralmente	Porcentaje	Coordinador de Planificación Urbanística		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 62. Indicador de Regulación y control urbanístico 2
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas		CÓDIGO	I-03-PAV-1-I
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Regulación y control urbanístico		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Propiciar la mejora continua del ordenamiento territorial		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del Informe de Ejecución			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
$(PIC/PIE)*100\%$	PIE=Porcentaje del Informe Establecido PIC=Porcentaje del Informe Cumplido	Trimestralmente	Porcentaje	Coordinador de Planificación Urbanística	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 63. Indicador de Regulación y control urbanístico 3
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.3.1.1.4. Indicadores del Subproceso de Fiscalización de Obras Civiles

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas		CÓDIGO	I-01-PAV-1-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Fiscalización de Obras Civiles		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Aplicar políticas y regulaciones de fiscalización de obras civiles para el desarrollo del cantón		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de Contratos aprobados			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
$(NCA/NCE)*100\%$	NCE=Número de Contratos Entregados NCA=Número de Contratos Aprobados	Trimestralmente	Porcentaje	Fiscalizador	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 64. Indicador de Fiscalización de Obras Civiles 1
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas		CÓDIGO	I-02-PAV-1-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Fiscalización de Obras Civiles		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Aplicar políticas y regulaciones de fiscalización de obras civiles para el desarrollo del cantón		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de actas registradas			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
(NAR/NAE)*100%	NAE=Número Actas Entregados NAR=Número de Actas Registradas	Trimestralmente	Porcentaje	Fiscalizador	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 65. Indicador de Fiscalización de Obras Civiles 2
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas		CÓDIGO	I-03-PAV-1-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Fiscalización de Obras Civiles		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Aplicar políticas y regulaciones de fiscalización de obras civiles para el desarrollo del cantón		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de informes realizados			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
(NIR/NIP)*100%	NIP=Número de Informe Planificados NIR=Número de Informes Realizados	Trimestralmente	Porcentaje	Fiscalizador	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 66. Indicador de Fiscalización de Obras Civiles 3
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.3.1.1.5. Indicadores del Subprocesos de Regulación del Sistema de Agua Potable

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas			CÓDIGO	I-01-PAV-1-3
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Regulación del sistema de agua potable			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Asegurar la disponibilidad de agua potable en el cantón Mira			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento con el plan maestro de agua potable				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
(PPMC/PPME)*100%	PPME=Porcentaje del Plan Maestro Establecido PPMC=Porcentaje del Plan Maestro Cumplido	Trimestralmente	Porcentaje	Coordinador de Agua Potable		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 67. Indicador de Regulación del Sistema de Agua Potable 1

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas			CÓDIGO	I-02-PAV-1-3
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Regulación del sistema de agua potable			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Asegurar la disponibilidad de agua potable en el cantón Mira			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de Informes de Control Realizados				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
(NICR/NICE)*100%	NICE=Número de Informes de Control Establecidos NICR=Número de Informes de Control Realizados	Trimestralmente	Porcentaje	Coordinador de Agua Potable		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 68. Indicador de Regulación del Sistema de Agua Potable 2

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas			CÓDIGO	I-03-PAV-1-3
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Regulación del sistema de agua potable			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Asegurar la disponibilidad de agua potable en el cantón Mira			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del plan anual de operación				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
$(PPOC/PPOE)*100\%$	PPOE=Porcentaje del Plan de Operación Establecido PPOC=Porcentaje del Plan de Operación Cumplido	Trimestralmente	Porcentaje	Coordinador de Agua Potable		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 69. Indicador de Regulación del Sistema de Agua Potable 3
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.3.1.1.6. Indicadores del Subproceso Gestión Ambiental

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas			CÓDIGO	I-01-PAV-1-4
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Gestión Ambiental			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Dotar de un servicio integral de manejo de desechos sólidos			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de planes de manejo ambiental elaborados				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
$(NPMAR/NPMAP)*100\%$	NPMAP=Número de Planes de Manejo Ambiental Propuestos NPMAR=Número de Planes de Manejo Ambiental Realizados	Trimestralmente	Porcentaje	Responsable de Gestión y Saneamiento del Medio Ambiente		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 70. Indicador de Gestión Ambiental 1
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas			CÓDIGO	I-02-PAV-1-4
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Gestión Ambiental			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Dotar de un servicio integral de manejo de desechos sólidos			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número reportes de asesoramiento				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA		PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
$(NRAC/NRAR)*100\%$	NRAR=Número de Reportes de Asesoramiento Registrados NRAC=Número de Reportes de Asesoramiento Cumplidos	Trimestralmente	Porcentaje		Responsable de Gestión y Saneamiento del Medio Ambiente	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:			APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja			MSc. Sandy Borja	

Ilustración 71. Indicador de Gestión Ambiental 2
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Obras Públicas			CÓDIGO	I-03-PAV-1-4
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Gestión Ambiental			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Dotar de un servicio integral de manejo de desechos sólidos			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de proyectos de recuperación aprobados				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA		PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
$(NPRA/NPRP)*100\%$	NPRP=Número de Proyectos de Recuperación Propuestos NPRA=Número de Proyectos de Recuperación Aceptados	Trimestralmente	Porcentaje		Responsable de Gestión y Saneamiento del Medio Ambiente	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:			APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja			MSc. Sandy Borja	

Ilustración 72. Indicador de Gestión Ambiental 3
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.3.1.1.7. Indicadores del Subproceso Avalúos y Catastros

	PROCESO	Gestión de Desarrollo Territorial			CÓDIGO	I-01-PAV-2-1
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Avalúos y Catastro			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Ofrecer servicios a la ciudadanía de información de evalúos y catastros			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de avalúos realizados				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
$(NEC/NES)*100\%$	NES=Número de Evalúos Solicitados NEC=Número de Evaluos Concretados	Trimestralmente	Porcentaje	Coordinador de avalúos y catastros		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 73. Indicador de Avalúos 1

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Desarrollo Territorial			CÓDIGO	I-02-PAV-2-1
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Avalúos y Catastro			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Ofrecer servicios a la ciudadanía de información de evalúos y catastros			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Registro del catastro elaborado				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
$(NRCP/NRCT)*100\%$	NRCT=Número de Registro del Catastro Tramitado NRCP=Número Registro del Catastro Procesado	Trimestralmente	Porcentaje	Coordinador de avalúos y catastros		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 74. Indicador de Avalúos 2

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Desarrollo Territorial		CÓDIGO	I-03-PAV-2-1
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Avalúos y Catastro		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Ofrecer servicios a la ciudadanía de información de evalúos y catastros		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Actualizaciones Catastrales			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
(PAC/PAE)*100%	PAE=Porcentaje de Actualización Establecida PAC=Porcentaje de Actualización Cumplida	Anualmente	Porcentaje	Coordinador de avalúos y catastros	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 75. Indicador de Avalúos
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.3.1.1.8. Indicadores del Subproceso Gestión de Riesgos

	PROCESO	Gestión de Desarrollo Territorial		CÓDIGO	I-01-PAV-2-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Gestión de Riesgos		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Coordinar acciones de seguridad ciudadana y mitigación de riesgos		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Planes de gestión de riesgos aprobados			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
(NPGA/NPGP)*100%	NPGP=Número de Planes de Gestión Propuestos NPGA=Número de Planes de Gestión Aprobados	Trimestralmente	Porcentaje	Gestor de prevención de riesgos y desastres	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 76. Indicador de Gestión de Riesgo 1
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Desarrollo Territorial			CÓDIGO	I-02-PAV-2-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Gestión de Riesgos			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Coordinar acciones de seguridad ciudadana y mitigación de riesgos			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del Plan de Prevención de Riesgos				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
(PPPC/PPPE)*100%	PPPE=Porcentaje del Plan de Prevención Establecido PPPC=Porcentaje del Plan de Prevención Cumplido	Trimestralmente	Porcentaje	Gestor de prevención de riesgos y desastres		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 77. Indicador de Gestión de Riesgo 2

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.3.1.1.9. Indicadores del Subproceso Gestión de Proyectos

	PROCESO	Gestión de Desarrollo Territorial			CÓDIGO	I-01-PAV-3-1
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Gestión de Proyectos			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Captar recursos de inversión y dotar de fuentes de ingresos para el desarrollo del Cantón			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Perfiles de Proyectos Elaborados				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
(NPE/NPP)*100%	NPP=Número de Perfiles Propuestos NPE=Número de Perfiles Elaborados	Trimestralmente	Porcentaje	Responsable de Cooperación y Proyectos para el Desarrollo		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 78. Indicador de Gestión de Proyectos 1

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Cooperación		CÓDIGO	I-02-PAV-3-1
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Gestión de Proyectos		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Captar recursos de inversión y dotar de fuentes de ingresos para el desarrollo del Cantón		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de Convenios Interinstitucionales			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
$(NCC/NCP)*100\%$	NCP=Número de Convenios Propuestos NCC=Número de Convenios Consolidados	Trimestralmente	Porcentaje	Responsable de Cooperación y Proyectos para el Desarrollo	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 79. Indicador de Gestión de Proyectos 2

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Cooperación		CÓDIGO	I-03-PAV-3-1
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Gestión de Proyectos		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Captar recursos de inversión y dotar de fuentes de ingresos para el desarrollo del Cantón		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de Proyectos Financiados			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
$(NPF/NPS)*100\%$	NPS=Número Proyectos Seleccionados NPF=Número Proyectos Financiados	Trimestralmente	Porcentaje	Responsable de Cooperación y Proyectos para el Desarrollo	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 80. Indicador de Gestión de Proyectos 3

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.3.1.1.10. Indicadores del Subproceso de Desarrollo Social

	PROCESO	Gestión de Cooperación			CÓDIGO	I-01-PAV-3-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Desarrollo Social			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Ejecutar la planificación y políticas cantonales de carácter social y acciones en educación			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del plan de desarrollo cantonal				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
$(PPDC/PPDE)*100\%$	PPDE=Porcentaje de Plan de Desarrollo Establecido PPDC=Porcentaje de Plan de Desarrollo Cumplido	Trimestralmente	Porcentaje	Coordinador de Desarrollo Social		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 81. Indicador de Desarrollo Social 1

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Cooperación			CÓDIGO	I-02-PAV-3-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Desarrollo Social			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Ejecutar la planificación y políticas cantonales de carácter social y acciones en educación			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Registro de Asistencia Social				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
$(NAT/NA)*100\%$	NA=Número de Asistentes NAT=Numero de Asistentes Total	Trimestralmente	Porcentaje	Coordinador de Desarrollo Social		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 82. Indicador de Coordinación Desarrollo Social 2

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Cooperación			CÓDIGO	I-03-PAV-3-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Desarrollo Social			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Ejecutar la planificación y políticas cantonales de carácter social y acciones en educación			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de programas sociales aprobados				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
$(NPR/NPP)*100\%$	NPP= Número de Programas Propuestos NPR=Número de Programas Realizados	Trimestralmente	Porcentaje	Coordinador de Desarrollo Social		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 83. Indicador de Desarrollo Social 3

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.3.1.1.1. Indicadores del Subproceso Administración y Finanzas

	PROCESO	Gestión Administrativa Financiera			CÓDIGO	I-01-PH-1-1
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Administración y Finanzas			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Gestionar y administrar los recursos financieros municipales y proveer de información financiera veraz			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de Registro de Pagos				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
$(NRP/NRE)*100\%$	NRP= Número de Registros Procesados NRE=Número de Registros Por Emitir	Trimestralmente	Porcentaje	Contador General		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 84. Indicador de Administración y Finanzas 1

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión Administrativa Financiera			CÓDIGO	I-02-PH-1-1
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Administración y Finanzas			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Gestionar y administrar los recursos financieros municipales y proveer de información financiera veraz			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de Registro de Ingresos				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA		PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
(PIP/PIE)*100%	PIE= Porcentaje de Ingresos Establecidos PIP=Porcentaje de Ingresos Percibidos	Trimestralmente	Porcentaje		Contador General	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:			APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja			MSc. Sandy Borja	

Ilustración 85. Indicador de Administración y Finanzas 2
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión Administrativa Financiera			CÓDIGO	I-03-PH-1-1
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Administración y Finanzas			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Gestionar y administrar los recursos financieros municipales y proveer de información financiera veraz			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de registro de egresos				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA		PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
(PEP/PEE)*100%	PEE= Porcentaje de Egresos Establecidos PEP=Porcentaje de Egresos Percibidos	Trimestralmente	Porcentaje		Contador General	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:			APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja			MSc. Sandy Borja	

Ilustración 86. Indicador de Administración y Finanzas 3
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.3.1.1.12. Indicadores del Subproceso de Recaudación y Pagos

	PROCESO	Dirección Financiera		CÓDIGO	I-01-PH-1-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Recaudación y Pagos		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Programar el flujo de pagos institucionales y realizar el cobro por servicios efectuados.		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Índice de Registro de Recaudación			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
$(PRP/PRE)*100\%$	PRE= Porcentaje de Recaudación Establecidos PRP=Porcentaje de Recaudación Percibidos	Trimestralmente	Porcentaje	Tesorero	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 87. Indicador de Recaudación y Pagos 1
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Dirección Financiera		CÓDIGO	I-02-PH-1-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Recaudación y Pagos		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Programar el flujo de pagos institucionales y realizar el cobro por servicios efectuados.		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del Plan Periódico Anual de Caja			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
$(PPPC/PPPE)*100\%$	PPPE= Porcentaje del Plan Periódico Establecido PPPC=Porcentaje del Plan Periódico Cumplido	Anualmente	Porcentaje	Tesorero	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 88. Indicador de Recaudación y Pagos 2
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD Mira

4.3.1.1.3. Indicadores del Subproceso de Planificación y Asignación de Personal

	PROCESO	Gestión de Recursos Humanos			CÓDIGO	I-01-PH-2-1
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Planificación y asignación de personal			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Dotar de talento humano y calificado para la prestación eficiente y eficaz de los servicios institucionales.			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de planificaciones elaboradas				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
(NPC/NPP)*100%	NPP= Número de Planificaciones Propuestas NPC=Número de Planificación Concretada	Trimestralmente	Porcentaje	Coordinador de Talento Humano		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 89. Indicador de Planificación y Asignación de Personal 1

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Recursos Humanos			CÓDIGO	I-02-PH-2-1
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Planificación y asignación de personal			VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Dotar de talento humano y calificado para la prestación eficiente y eficaz de los servicios institucionales.			FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de planes de capacitación desarrollados				
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
(NPD/NPP)*100%	NPP= Número de Planes Propuestos NPD=Número de Planes Desarrollados	Trimestralmente	Porcentaje	Coordinador de Talento Humano		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja		

Ilustración 90. Indicador de Planificación y Asignación de Personal 2

Autor: Cristian Maldonado

Fuente: GAD Mira

4.3.1.1.14. Indicadores del Subproceso de Seguridad y Salud Ocupacional

	PROCESO	Gestión de Recursos Humanos		CÓDIGO	I-01-PH-2-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Seguridad y Salud Ocupacional		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Dotar políticas, procedimientos y controles de seguridad industrial y salud ocupacional		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del plan de Seguridad			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
$(PPSC/PPSE)*100\%$	PPSE= Porcentaje de Plan de Seguridad Establecido PPSC=Porcentaje de Plan de Seguridad Cumplido	Trimestralmente	Porcentaje	Médico Institucional	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 91. Indicador de Seguridad y Salud Ocupacional 1
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD Mira

	PROCESO	Gestión de Recursos Humanos		CÓDIGO	I-02-PH-2-2
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Seguridad y Salud Ocupacional		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Dotar políticas, procedimientos y controles de seguridad industrial y salud ocupacional		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Cumplimiento del plan de Contingencia			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
$(PPCC/PPCE)*100\%$	PPCE= Porcentaje de Plan de Contingencia Establecido PPCC=Porcentaje de Plan de Contingencia Cumplido	Trimestralmente	Porcentaje	Médico Institucional	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 92. Indicador de Seguridad y Salud Ocupacional 2
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD Mira

4.3.1.1.15. Indicador del Subproceso TICs

	PROCESO	Gestión de Recursos Humanos		CÓDIGO	I-01-PH-2-3
	NOMBRE DEL SUBPROCESO	Tics		VERSIÓN	1
	OBJETIVO	Administrar de forma eficiente los recursos tecnológicos		FECHA EDICIÓN	26 de Enero del 2022
	NOMBRE DEL INDICADOR	Número de equipos físicos y tecnológicos			
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA	
$(NEA/NEPA)*100\%$	NEPA=Número de Equipos Planificados a Adquirir NEA=Número de Equipos Adquiridos	Anualmente	Porcentaje	Analistas de sistemas informáticos	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Cristian Maldonado		MSc. Sandy Borja		MSc. Sandy Borja	

Ilustración 93: Indicador Tics
 Autor: Cristian Maldonado
 Fuente: GAD Mira

4.2.2. Programa de Auditoría

Tabla 22. Programa de Auditoría

Programa de Auditoría	
<i>Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Mira</i>	
Frecuencia	1 vez al año Revisar el Modelo de Gestión PHVA basado en la norma ISO 9001:2015 Evaluar riesgos (Matriz de Riesgos)
Responsabilidades	Líder Auditor Grupo Auditor Trabajadores Dirección de Obras publicas
Criterios	ISO 9001:2015
Alcance	Cumplimiento de política Sistema de Gestión de Calidad Interacción con el personal de la Dirección Mecanismo de difusión de los contenidos y resultados del SGC planteado
Educación	Ingeniero Industrial

4.2.3. Plan de Auditoría

Es un documento que hace referencia o describe de forma clara como se realizó el proceso del programa de auditoría, en la obtención de la información objetiva de los procesos de la Dirección de Obras Públicas, donde el auditor encargado planea su trabajo de modo que permita llevar a cabo de manera eficiente y oportuna la auditoria, respetando las fechas y actividades propuestas para la realización de la auditoria. El plan de Auditoria se encuentra en el (Anexo 7)

4.4.Actuar

4.4.1. Mejora

En este parámetro refiere a verificar la eficacia del Sistema y su sostenibilidad en el tiempo, le permite a la dirección de Obras Públicas identificar las áreas de su organización que tiene bajo rendimiento y brinda la oportunidad de conocer de forma detallada el problema o la causa del bajo rendimiento y proponer una solución.

En la siguiente tabla se evidencia el cumplimiento del plan de mejora propuesto para este trabajo de titulación y se nombra cada uno de los puntos de la norma ISO 9001:2015 con sus respectivas actividades y herramientas

4.4.2. Plan de Implementación:

El plan de implementación es un conjunto de actividades relacionadas entre si para cumplir un objetivo en común, en este caso se trata de un documento con una serie de pasos a seguir para la correcta implementación del modelo de gestión en la dirección de Obras Públicas, parte desde el análisis de fuentes bibliográficas para la creación conceptual del modelo de gestión hasta la propuesta del modelo de gestión a la Municipalidad, donde hace referencia la metodología utilizada en cada actividad con su respectivo medio de verificación y el número de semanas requerido para llevar a cabo en su totalidad.

El plan contemplado se encuentra en el Anexo 10 donde se detalla las actividades planteadas a tomar en cuenta para la implementación del modelo de gestión, la propuesta será entregada al coordinador de talento humano y posteriormente se la entregará a la alcaldía conjuntamente con el

concejo municipal para su aprobación e implementación siendo la finalización adecuada para el trabajo de grado en la obtención del título de Ingeniero Industrial.

4.4.3. Costo de Implementación

El costo de implementación comprende el dinero necesario para implantar el modelo de gestión en la organización objeto de estudio, en este caso es la Dirección de Obras Públicas, donde se analizará los gastos, inversiones y tiempo dedicado del personal al momento de que la solución está en funcionamiento.

Cabe recalcar que es un estimado de lo que podría costar la implementación del modelo de gestión y este sujeto a modificaciones cuando se acepte la propuesta del modelo se procede a realizar una correcta estimación de costos.

En la siguiente tabla se detalla los costos de Implementación donde se estima un costo aproximado de lo que cuesta, además se agrega la descripción de las actividades a realizarse con su tiempo pertinente y valor unitario, asimismo se suma el valor total, dando como resultado 1825\$ dólares como el precio final de la propuesta de este modelo de gestión diseñado con la norma ISO 9001:2015.

Tabla 23. Costos de Implementación

Ítems de Costo	Descripción	Unidad	Tiempo	Valor unitario \$	Valor total \$
Auditoría	Realización de Inspecciones Internas y externas con el fin de evaluar la conformidad de los servicios y procesos	1	Trimestral	400	400
Calibración	Disposición de equipos de medida confiable para realizar la organización	1	Trimestral	400	400
Capacitación	Preparación y organización de capacitaciones y entrenamientos para el personal involucrado	2	Trimestral	30	60
Consultoría	Desarrollo de actividades de apoyo para diseñar e implementar proyectos de mejora	1	Semestral	100	100
Diagnóstico	Evaluación del grado de cumplimiento con los requisitos de calidad	8	Trimestral	30	240
Implementación	Desarrollo de actividades, rectificación y mantenimiento de la operatividad de los procesos	1	Mensual	400	400
Planificación	Planeación y despliegue de actividades para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad.	9	Semestral	25	225
				TOTAL \$	1825

Tabla 24. Evidencia de Cumplimiento

Parámetros	Objetivos	Evidencia	Responsable	Cumplimiento	
4. Contexto de la organización	4.1. Comprensión de la organización y su contexto	Determinar las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y para la dirección estratégica de la organización	Análisis FODA Y PESTEL	Cristian Maldonado	Satisfactorio
	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Determinar las partes interesadas que son pertinentes al SGC.	Matriz de partes Interesadas	Cristian Maldonado	Satisfactorio
	4.3. Determinación del alcance del SGC	Determinar el alcance del SGC y su disponibilidad para las partes interesadas.	Alcance del sistema de gestión de calidad	Cristian Maldonado	Satisfactorio
	4.4. SGC y sus procesos	Diseñar el sistema de gestión de la calidad.	Mapa de procesos, caracterización de procesos y manual de procedimientos	Cristian Maldonado	Satisfactorio

Parámetros	Objetivos	Evidencia de Cumplimiento	Responsable	Cumplimiento Final	
5. Liderazgo	5.2. Política de calidad	Definir una política de calidad acorde con los propósitos de la dirección.	Política de calidad	Cristian Maldonado	Satisfactorio
6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Determinar los riesgos y las oportunidades dentro de los procesos identificados en el parámetro 4	Matriz de riesgo	Cristian Maldonado	Satisfactorio
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Desarrollar objetivos de calidad que establezcan las funciones, niveles y procesos pertinentes, que se ajusten a la política de calidad	Objetivos de Calidad	Cristian Maldonado	Satisfactorio
7. Apoyo	7.5. Información Documentada	Establecer un correcto manejo de la documentación requerida por la norma ISO 901:2015	Lista Maestra de Documentos	Cristian Maldonado	Satisfactorio

Parámetros	Objetivos	Evidencia de Cumplimiento	Responsable	Cumplimiento Final	
8. Operación	8.1. Planificación y Control Operacional	Identificar los procesos más relevantes de la organización cumpliendo con los requisitos de la norma ISO	Socialización del manual de procedimientos	Cristian Maldonado	Satisfactorio
9. Evaluación de Desempeño	9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Establecer medidas de seguimiento, medición, análisis y control de los procesos de la Dirección, enfocados a definir indicadores claves orientados al desempeño de la organización.	Ficha de indicadores	Cristian Maldonado	Satisfactorio
10. Mejora	10.2. Mejora Continua	Mejorar continuamente el servicio brindado reduciendo lo máximo posible las quejas de clientes e identificando y controlando fallas rápidamente	Socializar el plan de mejora	Cristian Maldonado	Satisfactorio

4.4.1.1. Check List de Salida

Una vez realizado el plan de mejora propuesto, se realiza nuevamente el Check List de Salida basado en la norma ISO 9001:2015, como se puede evidenciar en el diagnóstico inicial de la situación actual de la Dirección denotado en el capítulo III se evidencia que el nivel de cumplimiento era de 32.9% siendo este una ponderación BAJA, esto se debía a que la Dirección de Obras Públicas venía de afrontar una transición administrativa debido a la posesión de un nuevo alcalde y la falta de identificación de los procesos, siendo el punto de partida para la elaboración de esta investigación.

Con la implementación de los criterios desarrollados del Plan de mejora se realiza nuevamente el Check List y se tiene un nivel de Cumplimiento del 67 % siendo esta una ponderación de Nivel medio respecto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 con un enfoque a los procesos, es un porcentaje aceptable, lo cual indica que para llegar al 100% es indispensable que la dirección realice seguimiento de los indicadores, registros, documentos, matriz de riesgo, control y mantenimiento de los procedimientos propuestos. El Check List de Salida se encuentra en el (Anexo 8) .

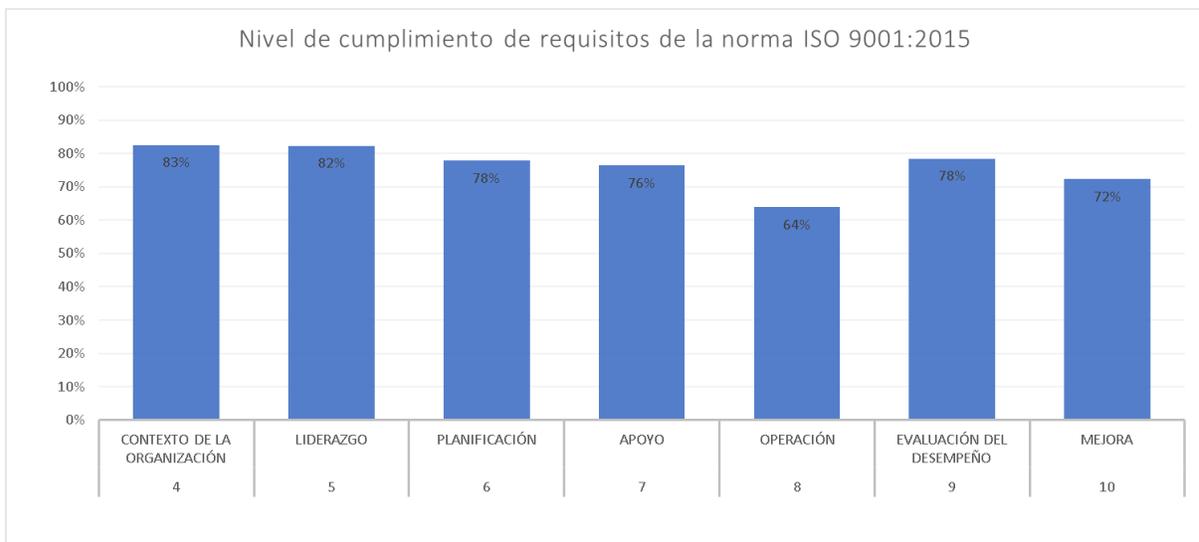


Ilustración 94. Check List de Salida
Autor: Cristian Maldonado
Fuente: GAD Mira

La ilustración 93 nos muestra el nivel de cumplimiento que tiene la Dirección de Obras Públicas en los parámetros de la norma ISO 9001:2015 una vez implementado el plan de mejoras y el desarrollo del modelo de gestión, evidenciando una mejora en los procedimientos.

CONCLUSIONES

- Con la ayuda de la revisión bibliográfica y la normativa legal, el trabajo de titulación se realizó de manera precisa, la comprensión de los requisitos para el desarrollo del Sistema de Gestión basado en procesos, así como el estudio minucioso de las novedades más relevantes de la Norma ISO 9001:2015 permitieron sentar las bases conceptuales y metodológicas para realizar un sustento documental al momento de realizar el modelo de Gestión.
- Con los resultados arrojados por el Check List de diagnóstico aplicado a la Dirección de Obras Públicas del GAD Mira se obtuvo un 32.9% de cumplimiento con los requisitos de la Norma, evidenciando de esta manera que la dirección tenía inconformidades, no contaba con una gestión eficiente de sus procesos y no tenía una filosofía de estandarización de los procedimientos, fue necesario proponer un diseño de Gestión basado en procesos para el correcto manejo institucional.
- Mediante la investigación de campo se logró recopilar información de la Dirección de Obras Públicas, donde se diseñó un modelo de Gestión por Procesos, donde se realizó un mapa de procesos que consta de 3 Macroprocesos, 6 procesos y 15 Subprocesos, los mismos que cuenta con su debida documentación y se ve reflejado en el manual de Procedimientos, diseño clave que ayudo al mejoramiento de la gestión por procesos obteniendo un porcentaje de cumplimiento de la Norma en un 67% una ponderación media funcional que mejora los procesos de la dirección, la municipalidad debe continuar con la mejora continua para llegar al 100 por ciento de cumplimiento y abordar los requisitos de la norma que no fueron abordados.

RECOMENDACIONES

- Definir los objetivos e indicadores adecuadamente, estos deben ser específicos, medibles, realistas y con un horizonte de tiempo, define objetivos claros y concretos que me permitan decir el estado actual de sistema de gestión.
- El involucramiento de miembros de la alta dirección es clave para el correcto funcionamiento del modelo, debido a que es el compromiso de toda una organización para lograr un cambio. Son los agentes del cambio y de ellos depende su éxito o fracaso.
- La revisión del modelo de gestión es de suma importancia, para la identificación de inconformidades y encontrar oportunidades de mejora de acuerdo con el progreso del modelo.

Bibliografía

- Aguirre, C. (21 de Octubre de 2018). *Todo Aquí*. Obtenido de Todo Aquí: <https://cristianaguirrel.wixsite.com/gestionyprocesos/post/elementos-de-un-proceso>
- ALEPH. (14 de Abril de 2021). *ALEPH*. Obtenido de ALEPH: <https://aleph.org.mx/cuales-son-los-gads-ecuador>
- Álvarez, J. M. (s.f de s.f de 2017). *eLibro*. Obtenido de eLibro: <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/53618?page=47>
- ATLAS. (25 de Junio de 2021). *ATLAS consultora*. Obtenido de ATLAS consultora : <https://www.atlasconsultora.com/mejora-continua/>
- Bazán, R. (s.f de s.f de 2018). *filadd*. Obtenido de filadd: https://filadd.com/doc/resumen-de-estrategia-pdf-estrategia-1?ulf_msg=%C2%A1Ingres%C3%A1%20para%20guardar%20los%20archivos%21&ulf_modal=true&ulf_continue=https%3A%2F%2Ffiladd.com%2Fdoc%2Fresumen-de-estrategia-pdf-estrategia-1&ulf_dc=YS9SGY
- Calle, A., Zea, C., Soledispa, X., & Quimi, L. (12 de Marzo de 2018). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net: <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/02/gestion-publica.html#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20en%20el%20sector%20p%C3%ABlico%2C%20mantiene%20como%20objetivo,reglas%2C%20verificaci%C3%B3n%20y%20resultados>
- Camejo, J. (23 de Octubre de 2020). *Gestiopolis* . Obtenido de Gestiopolis : <https://www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/>
- COOTAD. (31 de Diciembre de 2019). *Consejo de Participación Ciudadana*. Obtenido de Consejo de Participación Ciudadana: <https://www.cpcs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Cordero, M. (12 de Mayo de 2018). *Manuel Cordero*. Obtenido de Manuel Cordero: <https://manuelcordero.es/economia/calidad-total-los-14-puntos-de-deming/>
- Cortés, N. (s.f de s.f. de 2020). *GeoVictoria* . Obtenido de GeoVictoria : <https://www.geovictoria.com/cl/indicadores-de-gestion/#:~:text=Un%20indicadores%20de%20gesti%C3%B3n%20es,est%C3%A1%20logrando%20objetivos%20empresariales%20clave.&text=Las%20organizaciones%20usan%20indicadores%20de,su%20%C3%A9xito%20al%20alcanzar%20objeti>
- Dueñas, M. (26 de Julio de 2021). *Planificación & Monitoreo*. Obtenido de Planificación & Monitoreo: <https://www.pmconsul.com/modelo-de-gestion-de-calidad-iso-90012015/>
- Editorial Grudemi. (25 de Agosto de 2020). *Enciclopedia Económica* . Obtenido de Enciclopedia Económica : <https://enciclopediaeconomica.com/cadena-de-valor/>
- ESAN. (19 de Noviembre de 2019). *conexiónesan*. Obtenido de conexiónesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/11/el-uso-del-diagrama-de-flujo-para-la-gestion-de-calidad/>
- Escuela Europea de Excelencia . (03 de Diciembre de 2020). *Escuela Europea de Excelencia* . Obtenido de Escuela Europea de Excelencia : <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/12/toma-de-decisiones-basada-en-evidencia-en-iso-9001-como-usar-el-seguimiento-y-la-medicion/#:%7E:text=en%20ISO%209001%3F-,La%20toma%20de%20decisiones%20basada%20en%20evidencia%20en%20ISO%209001,en%20elucubra>

- Escuela Europea de Excelencia . (22 de Octubre de 2021). *Escuela Europea de Excelencia* . Obtenido de Escuela Europea de Excelencia : <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/08/que-es-el-liderazgo-aspectos-relevantes/>
- FBC. (4 de Marzo de 2020). *Funcional Business Coaching*. Obtenido de Funcional Business Coaching: <https://www.fbc.mx/planeacion-estrategica/>
- Fundecopi. (01 de Febrero de 2020). *Valores institucionales* . Obtenido de Valores institucionales : <https://www.fundecopi.org.co/valores-institucionales/#:~:text=Los%20valores%20en%20una%20empresa,la%20identidad%20de%20una%20empresa.>
- Gamez, M. J. (25 de Septiembre de 2015). *Naciones Unidas* . Obtenido de Naciones Unidas : <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Gestiopolis. (12 de Julio de 2021). *Experto GestioPolis.com*. Obtenido de Experto GestioPolis.com: <https://www.gestiopolis.com/que-es-la-cadena-de-valor/>
- González, J., & Rodríguez, M. (s.f de s.f de 2019). *editdiazdesantos*. Obtenido de editdiazdesantos: <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490522424.pdf>
- Google Maps. (09 de Noviembre de 2021). *Google Maps*. Obtenido de Google Maps: Google Maps
- GrupoTrevente . (08 de Julio de 2021). *Soluciones Empresariales*. Obtenido de Soluciones Empresariales: <https://solucionesempresariales.trevenque.es/analisis-pestel-que-es-y-para-que-sirve/>
- Guaipatin, C., & Schwartz, L. (s.f de Octubre de 2014). *EPN*. Obtenido de EPN: <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2017/03/CTI-MON-Ecuador-An%C3%A1lisis-del-Sistema-Nacional-de-Innovaci%C3%B3n.pdf>
- HEFLO. (17 de Febrero de 2018). *HEFLO ES*. Obtenido de HEFLO ES: <https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-continua/>
- ISO 31000. (s.f de s.f de 2018). *ISOTOol*. Obtenido de ISOTOols: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>
- ISO 9001:2015. (13 de Julio de 2017). *La nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de La nueva ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2013/11/nueva-iso-9001-version-2015-principios-participacion-del-personal/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20conlleve%20la%20participaci%C3%B3n%20del,el%20desempe%C3%B1o%20de%20sus%20funciones.&text=Acoger%20una%20actitud%20pr>
- ISO 9001:2015. (11 de Mayo de 2021). *Nueva ISO 9001:2015*. Obtenido de Nueva ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2021/05/norma-iso-10013-2021-como-elaborar-los-manuales-de-calidad/>
- ISOTOols . (15 de Diciembre de 2016). *Blog de Calidad y Excelencia*. Obtenido de Blog de Calidad y Excelencia: <https://www.isotools.org/2016/12/15/identificar-los-procesos-iso-9001-2015/>
- ISOTOols. (16 de MAyo de 2016). *ISOTOolsEXCELLENCE*. Obtenido de ISOTOolsEXCELLENCE: <https://www.isotools.org/2016/05/16/iso-19011-directrices-auditoria-sistemas-gestion/>
- ISOTOols. (25 de Junio de 2018). *ISOTOolsexcellence*. Obtenido de ISOTOolsexcellence: <https://www.isotools.org/normas/calidad/>

- ISOTools. (25 de Junio de 2018). *ISOToolsexcellence*. Obtenido de ISOToolsexcellence: <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/mejora-continua/>
- Jimenez, D. (02 de Septiembre de 2020). *Pymes y Calidad 2.0*. Obtenido de Pymes y Calidad 2.0: <https://www.pymesycalidad20.com/enfoque-de-procesos.html#:~:text=El%20enfoque%20de%20procesos%20es,que%20vincula>
- Kaiten, J. C. (28 de Junio de 2017). *UDGVIRTUAL*. Obtenido de UDGVIRTUAL: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1087/1/Importancia%20de%20la%20visi%c3%b3n%20y%20misi%c3%b3n%20dentro%20de%20las%20organizaciones.pdf>
- López, T. E. (02 de Febrero de 2020). *SCIELO*. Obtenido de SCIELO: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100165#B16
- Maldonado, J. A. (s.f de s.f de 2012). *eLibro*. Obtenido de eLibro: <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/51718?page=2>
- Martínez, S. M. (17 de Enero de 2022). *Legislación Informático* . Obtenido de Legislación Informático : <https://legislacion7.blogspot.com/2016/02/piramide-de-kelsen.html>
- MBA. (13 de Agosto de 2021). *The Power MBA*. Obtenido de The Power MBA: <https://www.thepowermba.com/es/business/las-5-fuerzas-de-porter/>
- Ministerio de Economía y finanzas . (s.f de s.f de 2020). *Ministerio de Economía y finanzas* . Obtenido de Ministerio de Economía y finanzas : <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/ANEXO-1-PREASIGNACIONES-2020.pdf>
- Morales, D. (12 de Febrero de 2021). *rockcontent*. Obtenido de rockcontent: <https://rockcontent.com/es/blog/5-fuerzas-de-porter/>
- Pardo, J. (s.f de s.f de 2013). *eLibro*. Obtenido de eLibro: <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/53587>
- Pinto, L. D., & Cortéz, J. J. (s.f de s.f de 2017). *Repositorio Digital de UG*. Obtenido de Repositorio Digital de UG: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32404/1/DICADO_JARAMILLO%20%20FINAL.pdf
- Quiroa, M. (09 de Octubre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-relaciones-con-clientes-crm.html>
- Ricalde, M. d. (s.f de s.f de 2014). *eLibro*. Obtenido de eLibro: <https://elibro.net/es/ereader/utnorte/41174?page=2>
- Riquelme, M. (24 de Abril de 2020). *UDGVIRTUAL*. Obtenido de UDGVIRTUAL: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3206>
- Rodríguez, S. (09 de Marzo de 2015). *slideshare*. Obtenido de slideshare: <https://es.slideshare.net/SofiaRodriguez1502/organigramas-45629894>
- Santana, L. (25 de Marzo de 2021). *ISOTools*. Obtenido de ISOTools: <https://www.isotools.org/2021/03/25/normas-iso-que-se-relacionan-con-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-ods/>
- Torres, I. (14 de Octubre de 2021). *IVE consultores*. Obtenido de IVE consultores: <https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/>
- Trenza, A. (10 de Diciembre de 2020). *Ana trenza*. Obtenido de Ana trenza: <https://anatreza.com/analisis-pestel/>
- Ubica Ecuador. (09 de NOviembre de 2021). *Ubica Ecuador*. Obtenido de Ubica Ecuador: <https://www.ubica.ec/explore/osm/mira/1145498385#!/?reflat=0.54886&reflng=-78.039&ref=Chontahuasi>

- Velasco, J. G. (5 de Mayo de 1999). *Business School*. Obtenido de Business School: https://www.academia.edu/4087174/Cadena_de_valor
- Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Universidad y Sociedad*.
- VIRTUALEX. (23 de Diciembre de 2020). *VIRTUALEX Normativa Contable y Legal*. Obtenido de VIRTUALEX Normativa Contable y Legal: <https://virtualex.ec/que-es-la-matriz-dofa-matriz-foda-o-matriz-dafo/>
- Vlex. (09 de Diciembre de 2020). *Información jurídica inteligente*. Obtenido de Información jurídica inteligente: <https://vlex.ec/vid/acceso-justicia-debido-pandemia-853466927>
- Yagual, Pintado, & Ligua. (22 de Febrero de 2018). *Repositorio Digital Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27197/1/TESIS%20MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS.pdf>
- Yoshino, T. (17 de Marzo de 2021). *ALEPH.org*. Obtenido de ALEPH.org: <https://aleph.org.mx/que-es-un-procedimiento-y-para-que-sirve>

ANEXO 1

PESTEL

Anexo 1: PESTEL

ANÁLISIS DEL ENTORNO					
INFLUENCIAS DEL ENTORNO	POSIBLE EVOLUCIÓN	POSIBLE IMPACTO	POSIBILIDAD DE OCURRENCIA	IMPORTANCIA	OPORTUNIDAD / AMENAZA
Políticas					
P1	COOTAD	Se mantiene	100	0,75	75 Oportunidad
P2	Entes reguladores y procesos	Se mantiene	100	0,25	25 Amenaza
P3	Políticas gubernamentales nacionales	Se mantiene	75	0,75	56,25 Oportunidad
P4	Adaptación a las leyes del país para evitar conflictos	Se mantiene	50	0,75	37,5 Amenaza
P5	Seguridad Jurídica	Se incrementa	100	0,75	75 Oportunidad
P6	Iniciativas de financiamiento	Se incrementa	75	1	75 Oportunidad
P7	Ordenanzas Municipales	Se mantiene	100	0,5	50 Oportunidad
P8	Tendencias Electorales	Se incrementa	100	0,25	25 Amenaza
P9	Convenios Interinstitucionales	Se incrementa	75	0,75	56,25 Oportunidad
P10	Cambios en legislación	Se reduce	50	1	50 Oportunidad
Económicas					
E1	Situación económica del país	Se reduce	100	0,25	25 Amenaza
E2	Situación económica mundial	Se reduce	100	0,25	25 Amenaza
E3	Obligaciones tributarias	Se mantiene	50	0,5	25 Amenaza
E4	Riesgo País	Se incrementa	75	0,5	37,5 Amenaza
E5	Ingresos Municipales	Se mantiene	50	1	50 Oportunidad
E6	Tasa de Inflación del país	Se incrementa	50	0,75	37,5 Amenaza
E7	Costo de materia prima	Se mantiene	25	1	25 Amenaza
E8	Costo de mano de obra	Se incrementa	75	0,25	18,75 Amenaza
E9	Políticas de Innovación	Se incrementa	50	1	50 Oportunidad
E10	Políticas de Inversión	Se mantiene	50	1	50 Oportunidad
Socioculturales					
S1	Calidad de vida	Se incrementa	75	0,75	56,25 Oportunidad
S2	Demografía	Se mantiene	50	1	50 Oportunidad
S3	Actitud y opiniones de los interesados	Se mantiene	75	1	75 Oportunidad
S4	Opiniones de los medios de comunicación	Se reduce	25	0,75	18,75 Amenaza
S5	Comentarios de la ciudadanía mireña	Se mantiene	50	0,5	25 Amenaza
S6	Imagen Institucional/servicio a la comunidad	Se incrementa	75	0,75	56,25 Oportunidad
S7	Programas de desarrollo integral	Se mantiene	50	0,5	25 Amenaza
S8	Promoción institucional	Se incrementa	75	1	75 Oportunidad
S9	Aspectos éticos / bioéticos	Se incrementa	75	1	75 Oportunidad
S10	Acceso y capacidad de adquisición (bienes/servicios)	Se reduce	75	0,5	37,5 Amenaza
Tecnológicas					
T1	Infraestructura tecnológica	Se reduce	25	0,25	6,25 Amenaza
T2	Desarrollo tecnológico	Se mantiene	75	0,75	56,25 Oportunidad
T3	Tecnologías alternativas	Se mantiene	75	1	75 Oportunidad
T4	Información y Comunicaciones	Se mantiene	50	1	50 Oportunidad
T5	Uso de la energía	Se reduce	50	1	50 Oportunidad
T6	Obsolescencia	Se incrementa	75	0,75	56,25 Oportunidad
T7	Requerimientos de nuevos bienes/servicios	Se mantiene	75	0,75	56,25 Oportunidad
T8	Potencial de innovación	Se incrementa	100	0,5	50 Oportunidad
T9	Acceso a tecnología, licencias, patentes	Se incrementa	100	0,5	50 Oportunidad
T10	Gestión del conocimiento	Se incrementa	75	0,75	56,25 Oportunidad
Ecológicas					
T1	Cambio climático	Se incrementa	50	0,5	25 Amenaza
T2	Consumo de recursos no renovables	Se mantiene	50	0,75	37,5 Amenaza
T3	Reciclaje	Se mantiene	75	0,5	37,5 Oportunidad
T4	Remediación Ambiental	Se mantiene	50	1	50 Oportunidad
T5	Políticas medio ambientales	Se mantiene	75	0,75	56,25 Oportunidad
T6	Manejo de residuos sólidos	Se incrementa	75	0,75	56,25 Oportunidad
T7	Riesgos naturales	Se incrementa	50	0,5	25 Amenaza
T8	Protección del Medio Ambiente	Se mantiene	75	0,75	56,25 Oportunidad
T9	Preservación de recursos renovable	Se incrementa	75	0,75	56,25 Oportunidad
T10	Emergencia sanitaria COVID-19	Se incrementa	75	0,25	18,75 Amenaza
Legales					
T1	Propiedad intelectual	Se mantiene	50	1	50 Oportunidad
T2	Salud y seguridad laboral	Se incrementa	75	0,75	56,25 Oportunidad
T3	Regulación de Impuestos	Se mantiene	75	0,75	56,25 Oportunidad
T4	Metodologías gubernamentales	Se mantiene	75	0,75	56,25 Oportunidad
T5	Constitución de la república del Ecuador	Se mantiene	75	1	75 Oportunidad
T6	Plan de ordenamiento territorial	Se mantiene	50	1	50 Oportunidad
T7	Auditoria Internas	Se mantiene	25	0,25	6,25 Amenaza
T8	Plan de desarrollo cantonal	Se mantiene	75	1	75 Oportunidad
T9	Leyes de propiedad intelectual	Se mantiene	25	0,25	6,25 Amenaza
T10	Codigo del trabajo	Se mantiene	75	0,75	56,25 Oportunidad

ANEXO 2

SIPOC

ANEXO 2: DIAGRAMA SIPOC

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS	SALIDA	CLIENTES
Dirección Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Estatuto orgánico GAD Mira • Plan de gestión de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo municipal • Alcaldía 	Productos y servicios para el desarrollo del cantón Mira	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía mireña • Contratista • Miembros de la organización • Usuario
Dirección de Obras Públicas y Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de ordenamiento territorial del Cantón Mira • Plan de manejo integral • Plan de control urbano • Plan maestro de agua potable • Regulación Ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de planificación • Coordinación de Agua Potable • Coordinación de fiscalización • Gestión Ambiental 		
Dirección de planificación	<ul style="list-style-type: none"> • COOTAD • Plan de desarrollo cantonal 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de Avalúos y Catastros • Gestión de Riesgos 		
Dirección de Cooperación y Desarrollo Local	<ul style="list-style-type: none"> • Plan regulador • Plan operativo anual 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Proyectos • Coordinación de Desarrollo Social 		
Dirección Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenanzas Municipales • Proforma presupuestaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de tesorería • Coordinación de tesorería 		
Dirección Administrativa y Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones Municipales • Acuerdos Municipales 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de Talento Humano • Coordinación de Seguridad • Tics 		

ANEXO 3

CHECK LIST DE

DIAGNÓSTICO

INICIAL

Anexo 3: Check List de Diagnóstico Inicial basado en la norma ISO 9001:2015

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD DETALLADOS EN LA NORMA ISO-9001:2015					GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA		 MIRA <small>CON UNAS OPORTUNIDADES</small>			
		Marque con una X			Comentarios y observaciones	Nivel de prioridad de atención <small>(Alta, media, baja)</small>	Plan de acción	Responsable	Recursos	
		Cumple	No Cumple	No Aplica						
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN									
4.1										
	¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?		X		Para diagnosticar correctamente se necesita la implementación de la Matriz FODA	Alta	Matriz FODA y PESTEL	Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
	¿Ha detectado la organización todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización?	X			El diagnóstico correcto de los males que aquejan a una organización es de vital importancia evaluar las capacidades de la dirección	Alta		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
	¿Ha detectado la organización todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización?		X		No se realizan revisiones de cuestiones externas e internas en la entidad	Alta		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
	¿Se han tenido en cuenta los factores empleados en la definición y planificación del sistema de gestión?		X		Se cumple todos los parámetros estipulados en las ordenanzas municipales.	Alta		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas									
	¿Dispone la organización de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?		X		Se debería determinar las partes interesadas de acuerdo a lo estipulado en la norma ISO 9001:2015	Media	Implementar la metodología descrita en la norma ISO acerca de el análisis y necesidades de la parte interesada- Matriz de partes interesadas	Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?		X		El seguimiento y revisión se realiza de una manera no planificada.	Media		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
	¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión?		X		Existe inconsistencias al momento de realizar un informe de evaluación interna	Media		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
	¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del sistema y su planificación de actividades?		X		No cuenta con una planificación de actividades detallada	Media		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
4.3	Determinación del alcance del SGC									
	¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión?		X		Aún falta contemplar algunas situaciones internas y externas que afectan a la calidad del servicio	Alta	Alcance del sistema de gestión de calidad	Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
	¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema?	X			La dirección no cuenta con un SGC por tal motivo no ha definido un alcance	Alta		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
	¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos señalados por la organización?		X		Redactar el alcance de las cuestiones externas e internas que pueden influir dentro del servicio	Alta		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
	¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos o la satisfacción de los clientes?		X		Cada uno de los requisitos planteados en la norma son de estricto cumplimiento.	Alta		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos									
	¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?		X		Contar con un SIPOC estructurado correctamente	Media	Actualizar periódicamente el SIPOC agregando nuevas entradas y clientes		Humanos Organizativos	
	¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?		X		Mediante la utilización de indicadores de desempeño	Media	Implementar los Kpi's de la norma ISO 9001:2015		Humanos Organizativos	
	¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso?	X			Se realizó un mapa de proceso donde se jerarquiza los departamentos que intervienen en el proceso productivo	Media	Revisar los procesos y actualizarlos con los nuevos requisitos de la ISO (incluirla los riesgos y oportunidades detectados, revisar las responsabilidades, aplicar nuevos sistemas de control para el seguimiento de los riesgos o de las acciones de mitigación implantadas y de las		Humanos Organizativos	
	¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades?	X			Determinar los potenciales riesgos mediante la utilización de una matriz de riesgos	Media				Humanos Organizativos
	¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?		X		No existe documentación de apoyo para la secuencia de los procesos dentro de la empresa.	Media				Humanos Organizativos

5 LIDERAZGO									
5.1 Liderazgo y compromiso									
5.1.1 Generalidades									
5.1.2 Enfoque al cliente									
	¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad?	X			Desde el momento en que ingresa a la organización, puede percibir el liderazgo al verificar y hablar con los empleados. Hay orden, limpieza, motivación entre los empleados, espacio para la comunicación entre los empleadores y entre los empleados, que están alineados con la estrategia.	Media	Estar al tanto de las expectativas del cliente, de los requisitos legales y reglamentarios pertinentes y de los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios que la organización ofrece.		Humanos Organizativos
	¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X		El director de la organización trabaja conjuntamente con los representantes de cada coordinación para la ejecución de obras civiles a la ciudadanía .	Media	Los líderes de la empresa deben establecer indicadores para indicar, por ejemplo, si los pedidos se entregan más rápido, se utilizan menos materiales en la producción, si hay menos defectos y acciones correctivas en la empresa y cualquier otra información que sea importante para la misma.		Humanos Organizativos
	¿Se asegura y promueve la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión?		X		Todo el personal de la organización comprende que pretende la alta dirección y el progreso que tiene cada uno de las obras en desarrollo.	Media	Los líderes de la organización deben estar atentos para realizar su adecuación cuando sea necesario, de lo contrario, puede volverse obsoleta sin que nadie se entere.		Humanos Organizativos
	¿Mantiene la dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad?		X		Los líderes, tienen fijados sus objetivos, definiendo el rumbo de la organización, la forma más simple de alcanzarlos es descomponiéndolos en metas que deben cumplirse a través de las diferentes funciones y niveles dentro de la organización.	Media	La organización debe: determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación en toda la organización; determinar la secuencia e interacción de estos procesos; determinar los estándares y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de estos procesos son efectivos.		Humanos Organizativos
5.2 Política									
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad									
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad									
	¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?		X		La municipalidad se rige mediante políticas del estado y tiene analizado lo que espera alcanzar garantizando así la satisfacción del cliente.	Media	Mejorar algunos puntos dentro de la política los cuales ayuden a la empresa ha alcanzar sus objetivos.		Humanos Organizativos
	¿Incluye la política los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua?		X		La política de la empresa tiene la intención de mejorar continuamente y, más que eso, de que ella se compromete con la implementación de políticas de calidad.	Media	Tener en claro para el colaborador que la Calidad no es un proyecto (que tiene inicio, medio y fin), sino un proceso continuo y permanente que será incorporado en la rutina de la organización.		Humanos Organizativos
	¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad?	X			Se refleja a través de un documento que describe el papel de los tres agentes principales en la Gestión de Calidad: el cliente, el mercado y la empresa. Todos ellos actúan de función de los objetivos generales de la municipalidad.	Media	Si se quiere llevar a la práctica la Política de Calidad de la compañía, se puede utilizar la herramienta ISOTools, que ayuda a implementar y automatizar las distintas fases del proceso de implementación de la norma ISO 9001.		Humanos Organizativos
	¿La política se encuentra disponible para las partes interesadas?	X			La política de la municipalidad es de libre acceso	Media	Asegurar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de las especificaciones de la norma la ISO 9001 2015.		Humanos Organizativos
	¿La política es comunicada y entendida dentro de la organización?	X			Habitualmente la política de calidad se encuentre expuesta en tabloneros informativos, también se realiza reuniones y jornadas en las que se presenten la política y los objetivos de calidad.	Media	Generar actividades habituales las cuales proporcionen actas correspondientes para su archivo como registros del sistema de calidad.		Humanos Organizativos
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización									
	¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?	X			Existe una única persona responsable de cada tarea concreta para evitar confusiones sobre quién se encuentra a cargo de algo o tiene la autoridad sobre el trabajo.	Alta	Aplicar a un procedimiento que desarrolle la información documentada específicamente: elaborar, revisar y aprobar documentos.		Humanos Organizativos
	¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?		X		La empresa cuenta como representante que asegura el funcionamiento eficaz los procesos el cual informa la dirección y asegura la toma de conciencia y la importancia para satisfacer los requisitos del cliente dentro de la organización.	Alta	Establecer canales apropiados de comunicación considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		
	¿Ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de los procesos, etc.?		X		Los trabajadores en cada nivel de la organización que asumen la responsabilidad en aquellos aspectos del sistema de gestión sobre los que les haya sido otorgado el control.	Alta	La alta dirección deberá asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes dentro del sistema de gestión en el Trabajo se asignen y comuniquen a los trabajadores de todos los niveles de la compañía.		Humanos Organizativos

6 PLANIFICACIÓN									
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades									
	¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos?		X		No tiene identificados los riesgos y oportunidades	Media	Revisar FODA		Humanos Organizativos
	¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?		X		Es de suma importancia determinar cual sera el impacto que tendría no precautelarse y evitar los riesgos descritos	Alta	Se implantará la sistemática de gestión de riesgos y oportunidades que colaborarán en lograr la mejora continua, aumento de satisfacción del cliente, aumento de la eficacia del SGC implantado concluyendo en una mejora del desempeño.		Humanos Organizativos
	¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?	X			Capacitaciones y charlas	Baja			Humanos Organizativos
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos									
	¿Se han establecido objetivos coherentes con la política de la calidad?		X		Muchos de las políticas de calidad no solo deben ajustarse a requerimientos nacionales, sino que también a estándares internacionales.	Alta	Revisar si los objetivos de calidad responden a los requisitos ISO 9001:2015. Realizar, como cada año, la actualización de los valores de los indicadores que permiten medir los objetivos. Formalizar los cambios en la documentación correspondiente.		Humanos Organizativos
	¿Los objetivos están relacionados con la conformidad del producto y con el aumento de la satisfacción del cliente?	X			El enfoque de la aplicación de un SGC siempre esta encaminado a la satisfacción de cliente y garantizar un producto de calidad	Alta			Humanos Organizativos
	¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?		X		Los KPI's descritos en la norma ISO 9001 si bien son medibles aun son de difícil aplicación en la empresa	Baja			Humanos Organizativos
	¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?		X		Los objetivos y cronogramas de actividades se reconsideran cada cierto periodo de tiempo	Media			Humanos Organizativos
	¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?	X			Cada actor de la organización debe estar enterado de los objetivos que persigue la organización	Media			Humanos Organizativos
6.3 Planificación de los cambios									
	¿Los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad han sido planificados?		X		Cuando se propone la implantación de algun cambio, se realizan de manera planificada y se documenta su planificación, se dejando constancia de las actuaciones realizadas.	Baja	Se debera revisar que cambios son los mas pertinentes para implementarse		Humanos Organizativos
	¿Los cambios a realizar tienen en cuenta las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad?		X		Cuando se van a realizar cambios, se toman en consideración todas las circunstancias que estén relacionadas con el cambio propuesto.	Baja	Garantizar quee implementar un cambio con supondra consecuencias perjudicales en nuestro SGC		Humanos Organizativos
	¿Los cambios tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?	X			A cada recurso de la empresa se le asigna una responsabilidad y un responsable	Baja	Analizar si la disponibilidad de los recursos es suficiente para aplicar los cambios que se soliciten		Humanos Organizativos
7 APOYO									
7.1 Recursos									
7.1.1 Generalidades									
7.1.2 Personas									
	¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos?	X			La calidad percibida por el cliente está condicionada por la forma en que la organización realiza todas las actividades que repercuten en el servicio que presta a sus clientes	Alta	Indicador de nivel de servicio		Humanos Organizativos
	¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad?		X		Cada organización tiene que identificar en qué mercado está actuando y cuáles son las expectativas de los clientes que tiene respecto a los atributos del producto que adquieren	Alta			Humanos Organizativos
7.1.3 Infraestructura									
	¿Se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?	X			La norma lo define infraestructura como el conjunto de máquinas, equipos, software y servicios que se requieren para la realización de un producto o prestación de un servicio.	Media	Estudio de planta		Humanos Organizativos
	¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?	X			Se realiza un mantenimiento preventivo de las instalaciones del proceso semestralmente	Media	Plan de Mantenimiento preventivo		Humanos Organizativos
	¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?		X		Se rige bajo un Manual de mantenimiento normalizado para el adecuado de instalaciones	Media	Actualizar Manual		Humanos Organizativos
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos									
	¿La organización ha identificado el ambiente necesario para la operación de los procesos?	X			La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del Servicio	Media	Encuestas de clima laboral		Humanos Organizativos
	¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?	X			Los empleados necesitan de una atmósfera sana para trabajar, ya que un clima tóxico no solo perjudica a la productividad o rendimiento de la organización	Media	Inclusión Laboral		Humanos Organizativos
	¿Se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?		X		Cuenta con un cronograma estructurado y actualizado de las actividades a realizarse	Media	Actualizar periódicamente el cronograma		Humanos Organizativos

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición								
	¿Se han identificado los recursos de seguimiento y medición necesarios para la realización de las inspecciones y controles?	X			el seguimiento y medición de los procesos es una de las mejores soluciones para tener un control constante de lo que está pasando en la empresa	Alta	Seguir al pie de la letra la norma 9001:2015 en lo que refiere a la norma de seguimiento y medición	Humanos Organizativos
	¿Se han planificado operaciones para asegurar la fiabilidad de los recursos a emplear en las mediciones?		X		Todos los datos que arroja una medición es información valiosa para poder tomar decisiones adecuadas	Alta		Humanos Organizativos
	¿Se conservan registros de las operaciones de verificación/calibración realizadas?	X			A fin de medir los procesos, es conveniente identificar cuáles se ejecutan en la empresa y clasificarlos;	Alta		Humanos Organizativos
	Si fuese necesario, ¿se mantiene la trazabilidad a patrones nacionales y/o internacionales?		X		Una vez identificados y clasificados los procesos en los grupos principales, se debería establecer qué medir, considerando que en un proceso se pueden medir sus datos intrínsecos	Alta		Humanos Organizativos
7.1.6 Conocimientos de la organización								
	¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X			por lo general adquirida por la experiencia, que es utilizada y compartida para alcanzar los objetivos de la organización.	Alta	Considerar Los requisitos sobre el conocimiento de la organización dentro de la norma ISO 9001:2015	Humanos Organizativos
	¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?		X		Mantener este conocimiento y hacer que esté disponible cuando sea necesario.	Media		Humanos Organizativos
7.2 Competencia								
	¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?		X		Establecer la competencia de las personas que llevan a cabo un trabajo que puede afectar al desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad	Alta	basarte en su educación, formación o experiencia laboral.	Humanos Organizativos
	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	X			tienes que asegurar de que las personas sean competentes	Alta	La reasignación de personas	Humanos Organizativos
	¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?		X		La empresa tiene que determinar la competencia para las personas que llevan a cabo un trabajo bajo su propio control.	Alta	Se debe conservar la información de forma documentada	Humanos Organizativos
7.3 Toma de Conciencia								
	¿Se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?		X		Implica incumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad	Baja	Plan estrategico de ética empresarial	Humanos Organizativos
	¿Se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de una mejora del desempeño?		X		Los requisitos son aplicados a las personas que llevan a cabo un trabajo bajo el control de la empresa.	Baja		Humanos Organizativos
	¿Se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad?		X		Se realiza su debida sanción de acuerdo a la gravedad del perjuicio	Baja		Humanos Organizativos
7.4 Comunicación								
	¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?		X		incrementar la precisión en aspectos de comunicación externa e interna para que sea mucho más eficiente	Media	Designar una persona encargada de realizar la comunicación	Humanos Organizativos
	¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?		X		Resulta muy importante saber cómo y cuándo realizar la comunicación para así llevar un control y saber reacciones ante situaciones de estrés.	Baja		Humanos Organizativos
7.5 Información Documentada								
	¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión?		X		Se realiza la identificación y la descripción.	Media	Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del apartado de la información documentada	Humanos Organizativos
	¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?		X		El formato y los medios de soporte.	Alta		Humanos Organizativos
	¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?		X			Alta		Humanos Organizativos
	¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?		X		Revisar y aprobar según la adecuación de la norma.	Alta		Humanos Organizativos
	¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?		X			Media		Humanos Organizativos
	¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado?	X			La empresa tiene respaldos de los datos históricos de la empresa	Baja		Humanos Organizativos
	¿Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos?	X			La información solicitada se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite.	Alta		Humanos Organizativos
	¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)?	X				Media		Humanos Organizativos
	¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema?		X		La información de la empresa debe encontrarse adecuadamente adecuadamente protegida.	Alta		Humanos Organizativos
	¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?		X			Alta		Humanos Organizativos

8 OPERACIÓN									
8.1 Planificación y control operacional									
¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?	X				No cuenta con un manual de procedimientos	Alta	Sistematizar más los procesos e implementar manuales y hacer conocer a sus empleados lo que el cliente quiere.		Humanos Organizativos
¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?	X					Alta			Humanos Organizativos
¿Se controlan los procesos contratados externamente?		X				Alta			Humanos Organizativos
8.2 Documentación Relacionada									
¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?	X				La mayoría de clientes realizan sus petición mediante la asistente administrativa y la secretaria general de la municipalidad, por lo que es fundamental tener bien determinado las vías necesarias de comunicación.	Alta	Sistematizar más las comunicaciones en cuanto al trato con clientes y con los empleados.		Humanos Organizativos
¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los productos y servicios a ofrecer?	X				La dirección ofrece a sus clientes un catalogo que detalla sus productos y servicios, por lo que este solo debe solicitar de acuerdo sus necesidades.	Alta			Humanos Organizativos
¿Se revisa la definición de requisitos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por la organización?		X			No tienen posicionamiento WEB	Alta			Humanos Organizativos
¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los productos y servicios?		X				Alta			Humanos Organizativos
¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc)?		X			No existe una metodología específica que garantice que el resultado sea bien aceptado.	Alta			Humanos Organizativos
¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?		X			Realizar cambio en el proceso o servicio significaría que el producto no se desarrolle en su totalidad.	Alta			Humanos Organizativos
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios									
¿Existe una planificación del diseño y desarrollo?		X				Alta			Humanos Organizativos
¿Existe una metodología definida para la identificación de entradas para el diseño?			X			Alta			Humanos Organizativos
¿Existen controles establecidos para cada una de las etapas del diseño?			X			Alta			Humanos Organizativos
¿Existe una metodología para validar las salidas del diseño y desarrollo?			X			Media			Humanos Organizativos
¿Existe una metodología para el control de cambios en el diseño y desarrollo?			X			Media			Humanos Organizativos
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente									
¿Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos?		X			La organización cuenta datos de los proveedores, pero no están documentados los más importantes	Alta	En los aspectos que la empresa puede mejora es en la adquisición de las materias primas indirectas (cajas, etiquetas, etc)		Humanos Organizativos
¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?		X			No cuenta con esta metodología pero se está creando el diseño	Alta			Humanos Organizativos
¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar?	X				Se mantiene un control a los servicios suministrados externamente, pero no tiene definido los controles a los proveedores ni a las salidas resultantes	Alta			Humanos Organizativos
¿Se comunica a los proveedores externos los controles a realizar para la liberación de sus productos y/o las competencias de las personas?	X				Se realiza una revisión a los procesos, productos o servicios suministrados externamente, con una metodología que no está documentada	Alta			Humanos Organizativos
¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?		X			Al proveedor externo sólo se le comunica el proceso, producto o servicio a suministrar.	Alta			Humanos Organizativos
8.5 Producción y provisión del servicio									
¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	X				No se cuenta con una descripción de los procesos para realizar el producto requerido o prestar el servicio	Alta	Mejorar o buscar metodos más eficientes para controlar las variables en la producción.		Humanos Organizativos
¿Se dispone de la información documentada y recursos necesarios para la operación?	X					Alta	Automatizar los procesos que tengan acciones repetitivas.		Humanos Organizativos
¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?	X				Si se cuenta con la metodología pero no está documentada	Alta	Mejorar o buscar metodos más eficientes para la medición del estado del producto al momento de su liberación.		Humanos Organizativos
¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los productos?		X				Media	Tomar registros del estado del producto al momento de su liberación y pedir informes al momento de su llegada.		Humanos Organizativos
¿Existen requisitos de trazabilidad que se desarrollan de acuerdo a los requisitos?			X			Baja			Humanos Organizativos
¿Se cuida, identifica y protege la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos?			X			Baja			Humanos Organizativos
¿Las condiciones de preservación de los productos son las adecuadas?			X			Baja			Humanos Organizativos
¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?			X			Baja			Humanos Organizativos
¿En caso de cambios los mismos son justificados por información documentada?			X			Baja			Humanos Organizativos
8.6 Liberación de los productos y servicios									
¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del producto?		X			La empresa siempre se asegura de que su producto sea liberado en las mejores condiciones.	Alta	Implementar mayores controles en las diferentes etapas del producto.		Humanos Organizativos
¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los productos?	X				Todos los productos o servicios van registrados bajo la garantía de la municipalidad.	Alta			Humanos Organizativos
¿Existe información documentada que evidencie la liberación y que permita la trazabilidad de la misma?		X			Cada solicitud es sumillado y registrado y detallado hasta el último de los aspectos.	Alta			Humanos Organizativos
8.7 Control de las salidas no conformes									
¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?		X			La organización cuenta con un procedimiento pero no está documentado.	Alta	Para evitar la devolución del producto, se sugiere implementar mayores medidas de control al momento de la salida de la empresa y al momento de la preparación del producto.		Humanos Organizativos
¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el producto no conforme: corrección, separación, información al cliente, etc?		X			Solamente se realiza una revisión visual del producto final antes de su liberación, pero la organización no cuenta con una metodología correcta	Alta			Humanos Organizativos
¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?		X				Alta			Humanos Organizativos

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO								
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación								
9.1.1 Generalidades								
9.1.2 Satisfacción del Cliente								
	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X	No se realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	Alta	Continuar con el seguimiento y medición		Humanos Organizativos
	¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?		X	No se realizan encuestas periódicas, retroalimentación del cliente, incluso reuniones con clientes para extender felicitaciones, garantías cumplidas.	Alta			Humanos Organizativos
	¿Los resultados de esta retroalimentación de la percepción del cliente permiten evidenciar la mejora en la satisfacción del cliente?	X		La fidelidad del cliente nos permite evidenciar que la retroalimentación fue exitosa.	Alta			Humanos Organizativos
	¿Los clientes analizados son suficientemente representativos para conocer la satisfacción general de los clientes?	X		Tomamos en cuenta a clientes de todos los niveles de consumo; esto nos permite saber en qué parte de los procesos existen fallas.	Alta			Humanos Organizativos
9.1.3 Análisis y evaluación								
	¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?		X	Todos los datos están registrados para ser analizados y comparados.	Alta	Aplicar las mejoras para la satisfacción del cliente.	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Está definida la metodología de seguimiento, responsabilidades y plazos, de los indicadores?		X	Periódicamente se registran datos para posterior análisis.	Alta		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Los indicadores son adecuados para analizar las mejoras y los cambios en el sistema de gestión de la calidad?		X	Las mejoras son oportunas gracias a la acción responsable del registro de datos.	Alta		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Existen valores de referencia para los indicadores establecidos?	X		Siempre se tiene valores de referencia para tener un punto de comparación.	Alta		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
9.2 Auditoría interna								
	¿Las auditorías internas se realizan de forma planificada?		X	Seguindo la planificación.	Alta	Aplicar las acciones correctivas y preventivas antes de la Auditoría de Certificación.	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Se garantiza la competencia e independencia de los auditores internos?	X		Están capacitados para tal función.	Alta		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X	Es eficaz porque los auditores internos son responsables en aplicar los métodos que se planificaron.	Alta		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?		X	Los auditores informan al siguiente nivel jerárquico para tomar las acciones correctivas y preventivas.	Alta		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?	X		Se aplican las acciones correctivas y preventivas antes de pasar a la Auditoría de Certificación y llegar sin errores.	Alta		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
9.3 Revisión por la dirección								
	¿Se han incluido todas las entradas de la revisión presentes en la norma de referencia?		X	Toda la información del desempeño y eficacia está incluida.	Alta	Conserva información documentada como resultado de las revisiones por la Dirección Estratégica.	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Se han tratado todas las salidas necesarias requeridas por la norma de referencia?		X	Así com las entradas las alidas tienen la misma relevancia.	Alta		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?	X		La organización aplica una metodología para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas.	Alta		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Se está empleando la revisión por la dirección como una herramienta de mejora del sistema de gestión de la calidad?		X	Se aprovechan las oportunidades de mejora y cualquier necesidad de cambio se aplica en base a los recursos.	Alta		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos

10 MEJORA									
10.1 Generalidades									
	¿La organización planifica acciones para la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del sistema de gestión de la calidad?		X		Las oportunidades de mejora se detectan tras el análisis de los comentarios de las encuestas, de las auditorías internas, las aportadas por el personal... que tras su análisis se implantan tanto para mejorar los productos y servicios, como para aumentar la satisfacción de los clientes, mejorar los procesos y la eficacia del SGC y para evitar efectos no deseados.	Media	Detectar y estudiar las necesidades del cliente mediante un plan de marketing	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Se contemplan para la mejora las necesidades y expectativas de las partes interesadas?		X			Media		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?	X				Media		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
10.2 No conformidad y acción correctiva									
	¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?		X		La metodología usada en la empresa como tal es el uso de buzones de quejas y sugerencias, por el contrario las quejas en cambio en el ámbito de exportación son de mayor escala	Baja	Crear buzones de quejas y sugerencias digitales de libre acceso y de mejor tabulación de sus datos	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?		X		Se ejecutan acciones correctivas inmediatamente, en caso de no conformidades con la calidad de la	Baja	Identificar y documentar los riesgos y oportunidades detectados durante la	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Existe análisis de la repetitividad de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	X			Dado que se da una acción correctiva inmediata, no se puede llegar a que estas no	Baja	Garantizar que se eliminara cualquier motivo para que exista una repetición en las no	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia?	X			La documentación que manejan los entes internacionales al momento de presentar quejas son muy adecuados y de imperante aplicación	Media	Formalizar el resultado de la revisión de si existen NC parecidas o potenciales.	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
10.3 Mejora continua									
	¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?		X		Dado que son procesos que aun carecen de automatización es complicado la aplicación de metodología para un mejoramiento continuo que sea eficaz	Media	Implementar recursos tecnológicos para la recolección de datos de los productos y a partir de los mismos elaborar una estrategia de mejora continua	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la organización?		X		Se lleva un registro que en su momento sera la partida para mejorar nuestros procesos	Media		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades?	X			Siempre que se detectan oportunidades de mejora, tras el análisis de los beneficios y del coste de su implantación, se valora y se implantan si se considera oportuno, mejorando continuamente la eficacia del SGC.	Baja		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos

4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	23%
5	LIDERAZGO	39%
6	PLANIFICACIÓN	36%
7	APOYO	24%
8	OPERACIÓN	35%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	34%
10	MEJORA	39%
	AVANCE GENERAL	32,9%

4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	23%
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	25%
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	0%
4.3	Deteminación del alcance del SGC	25%
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	40%
5	LIDERAZGO	39%
5.1	Liderazgo y compromiso	25%
5.2	Política	60%
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	33%
6	PLANIFICACIÓN	36%
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	33%
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	40%
6.3	Planificación de los cambios	33%
7	APOYO	24%
7.1	Recursos	57%
7.2	Competencia	33%
7.3	Toma de Conciencia	0%
7.4	Comunicación	0%
7.5	Información Documentada	30%
8	OPERACIÓN	35%
8.1	Planificación y control operacional	67%
8.2	Documentación Relacionada	33%
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	0%
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	40%
8.5	Producción y provisión del servicio	75%
8.6	Liberación de los productos y servicios	33%
8.7	Control de las salidas no conformes	0%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	34%
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	38%
9.2	Auditoría interna	40%
9.3	Revisión por la dirección	25%
10	MEJORA	39%
10.1	Generalidades	33%
10.2	No conformidad y acción correctiva	50%
10.3	Mejora continua	33%

ANEXO 4

Ficha Matriz de Caracterización

Anexo 4: Ficha matriz de Caracterización

	PROCESO		CÓDIGO		
	SUB PROCESO		VERSIÓN		
	OBJETIVO		FECHA EDICIÓN		
	RESPONSABLE				
Requisitos de la Norma ISO 9001:2015					
Riesgos					
PROCESO PROVEEDOR QUE ENTREGA LA ENTRADA	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES QUE SE REALIZAN		SALIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA
		Planificar			
		Hacer			
		Verificar			
		Actuar			
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS INTERNOS / EXTERNOS					
DOCUMENTOS EXTERNOS		OTROS DOCUMENTOS		PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA	
HUMANOS		RECURSOS OTROS (maquinaria, software, materia prima, insumos)		INDICADORES	
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	

ANEXO 5

Manual de Procedimientos



1. Procedimiento: Legislación y Fiscalización



MACROPROCESO: PROCESOS GOBERNANTES

PROCESO: GESTIÓN EJECUTIVA

SUBPROCESO: LEGISLACIÓN Y FISCALIZACIÓN

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
01	Edición original	

1.1.Objetivo

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

1.2.Responsables

- **Concejo Municipal.** – El concejo municipal estará integrado por las o los concejales elegidos por votación popular

1.3.Glosario de términos

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

Tributo: Cantidad de dinero que los ciudadanos deben pagar al estado para sostener el gasto público.

Ordenanza: Conjunto de normas u órdenes que rigen o regulan el buen gobierno.

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

1.4.Referencia Normativa

ISO 9001:2015

1.5.Temporalidad

Se realiza una sesión ordinaria cada tres meses, es de carácter obligatorio a los concejales que forman parte del concejo municipal, donde se realiza un análisis minucioso de las actividades nombradas posteriormente.

1.6. Descripción de las actividades

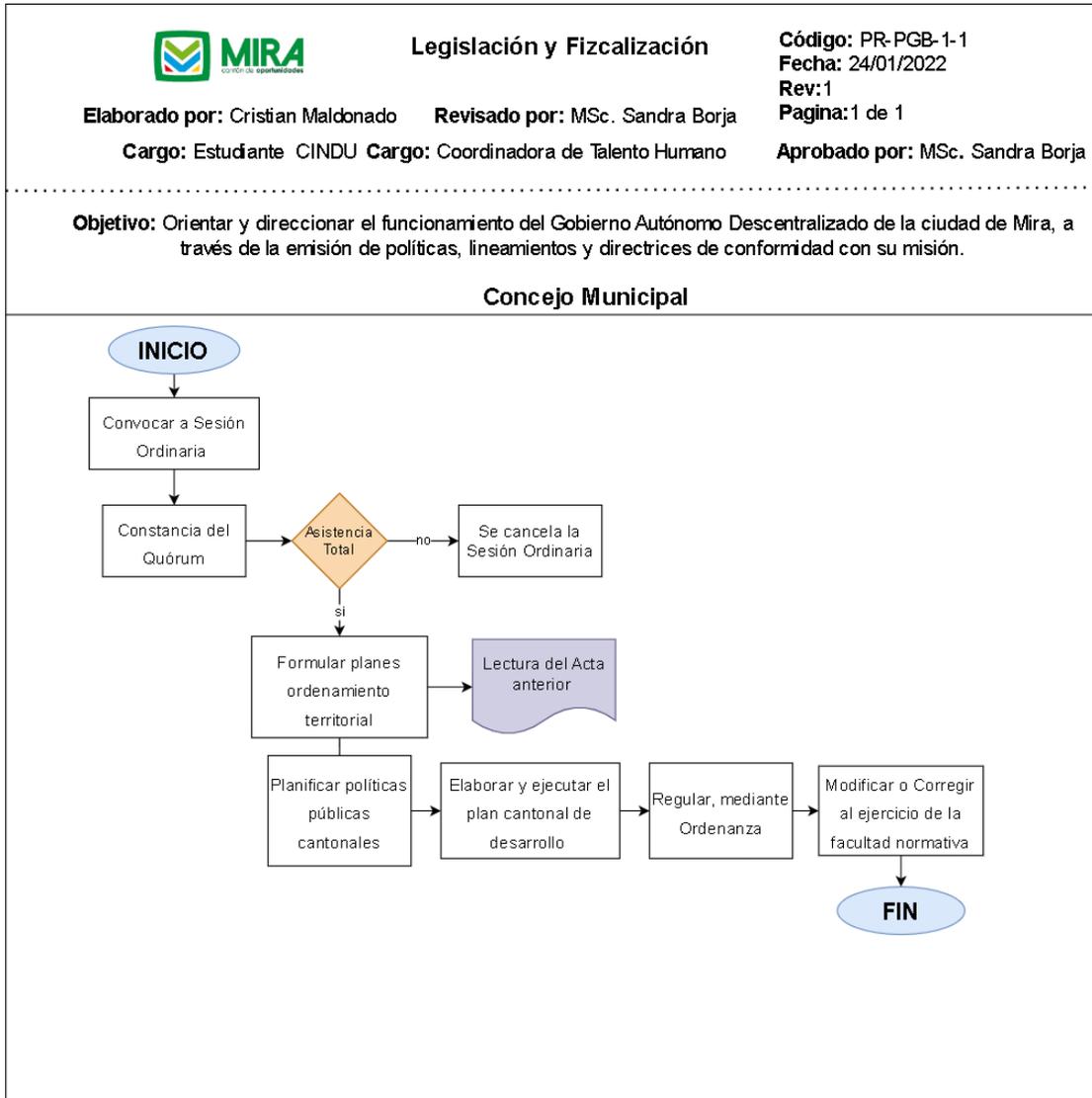
Tabla 1.

Actividades Legislación y Fiscalización

		
No.	Actividades	Responsable
1	Formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial	Concejo Municipal
2	Planificar políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales	Concejo Municipal
3	Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo	Concejo Municipal
4	Regular, mediante ordenanza, la aplicación de tributos previstos en la ley a su favor.	Concejo Municipal
5	Ejecución de acciones correctivas o modificaciones al ejercicio de la facultad normativa	Concejo Municipal

Figura 1.

Procedimientos Legislación y Fiscalización





2. Procedimiento: Administración Interna



MACROPROCESO: PROCESOS GOBERNANTES

PROCESO: GESTIÓN EJECUTIVA

SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN INTERNA

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
----------------	--------------------	-------------------------------

2.1.Objetivo

Dirigir, controlar y ejecutar las políticas y normas emitidas por el concejo municipal, Ejerciendo la representación legal del gobierno autónomo descentralizado municipal.

2.2.Responsables

- **Alcalde.** - Es la persona que preside un ayuntamiento y es la máxima autoridad gubernativa en el municipio.
- **Concejal.** - Persona que forma parte del gobierno de un municipio o concejo.

2.3.Glosario de Términos

Dirimente: Este término significa intervenir, en este caso se asocia a votar para la aprobación de un plan u ordenanza.

Normativa: Norma o conjunto de normas por las que se regula o se rige determinada materia o actividad.

Articulado: Conjunto de artículos de una ley, un tratado o un reglamento.

2.4.Referencia Normativa

ISO 9001:2015

2.5.Temporalidad

Se realiza una sesión ordinaria cada tres meses, es de carácter obligatorio a los concejales que forman parte del concejo municipal, donde se realiza un análisis minucioso de las actividades nombradas posteriormente, El alcalde preside la reunión y conocen los puntos a tratarse.

2.6.Descripción de Actividades

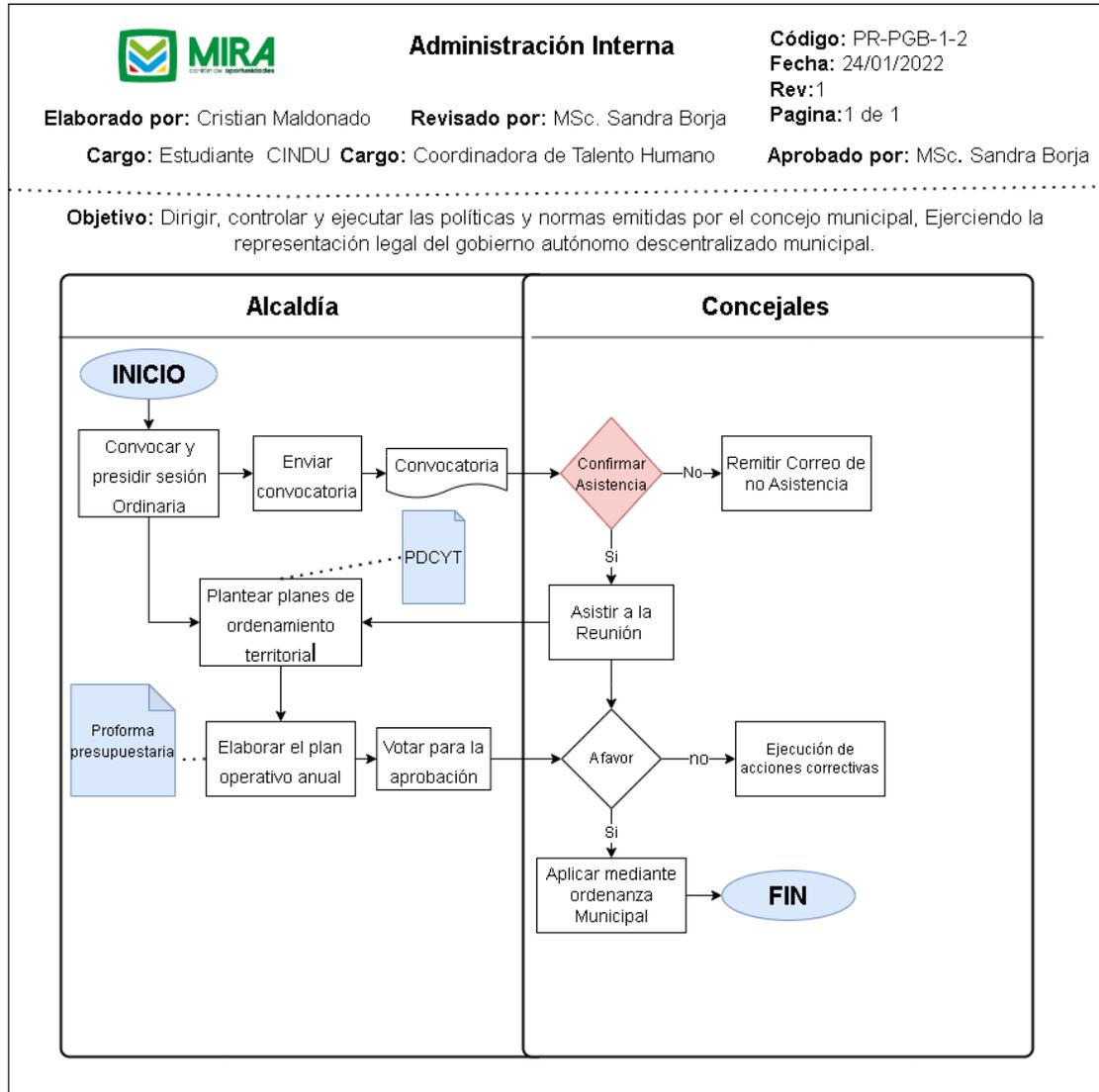
Tabla 2.

Actividades de Administración Interna

 MIRA cantón de oportunidades			Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Mira		
No.	Actividades	Responsable			
1	Formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial	Alcalde			
2	Presentar proyectos de ordenanzas al concejo municipal en el ámbito de competencias del gobierno autónomo descentralizado municipal	Alcalde			
3	Elaborar el plan operativo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional.	Alcalde			
4	Convocar y presidir con voz y voto dirimente las sesiones del concejo municipal	Alcalde Concejo Municipal			
5	Regular, mediante ordenanza, la aplicación de tributos previstos en la ley a su favor.	Alcalde			
6	Ejecución de acciones correctivas o modificaciones al ejercicio de la facultad normativa	Alcalde			

Figura 2.

Procedimientos de Administración Interna





3. Procedimiento: Regulación y control urbanístico



MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

PROCESO: GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

SUBPROCESO: REGULACIÓN Y CONTROL URBANÍSTICO

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
01	Edición original	

3.1.Objetivo

- Propiciar la mejora continua del ordenamiento territorial, es un servicio publico en calidad de prestar servicios a la gente mireña en problemas de suelo urbano.

3.2.Responsables

- Coordinador de planificación urbanística
- Secretaria

3.3.Glosario de Términos

Utilidad: Capacidad que tiene una cosa de servir o de ser aprovechada para un fin determinado, en la coordinación se ofrece servicio de aprobación de planos de terreno urbano y construcciones donde sacan ingresos para la institución pública.

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

3.4.Referencia Normativa

ISO 9001:2015

3.5.Temporalidad

El trabajo del coordinador se apega a una agenda establecida y va variando de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía mireña.

3.6.Descripción de las actividades

Tabla 3.

Actividades Regulación y Control Urbanístico

		
No.	Actividades	Responsable
1	Planificar para el control urbano y ordenamiento territorial	Coordinador de Planificación urbanística
2	Coordinar la elaboración y dar cumplimiento al Plan Regulador	Coordinador de Planificación urbanística
3	Presentar proyectos de declaración de utilidad pública.	Coordinador de Planificación urbanística
4	Aprobar planos de construcciones y controlar su ejecución de acuerdo con las regulaciones vigentes.	Coordinador de Planificación urbanística
5	Dar seguimiento, y evaluación de los planes, estudios y diseños.	Coordinador de Planificación urbanística
6	Dar seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.	Coordinador de Planificación urbanística

Figura 3.

Procedimiento Regulación y Control Urbanístico



Regulación y Control Urbanístico

Código: PR-PAV-1-1

Fecha: 24/01/2022

Rev: 1

Página: 1 de 1

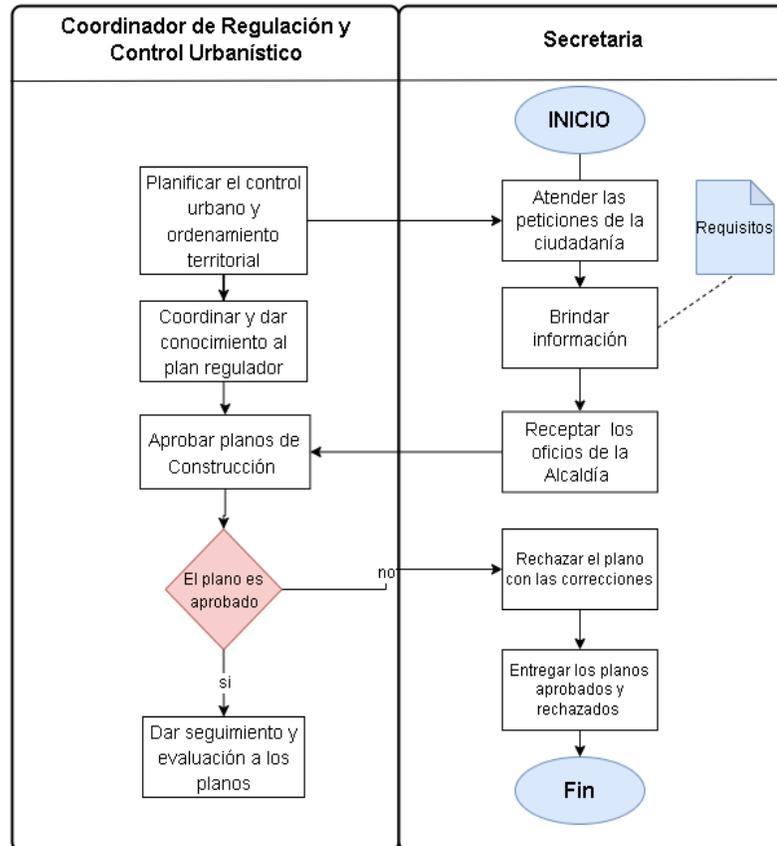
Elaborado por: Cristian Maldonado

Revisado por: MSc. Sandra Borja

Cargo: Estudiante CINDU **Cargo:** Coordinadora de Talento Humano

Aprobado por: MSc. Sandra Borja

Objetivo: Propiciar la mejora continua del ordenamiento territorial





4. Procedimiento: Fiscalización de Obras Civiles



MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

PROCESO: GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

SUBPROCESO: FISCALIZACIÓN DE OBRAS CIVILES

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
01	Edición original	

4.1.Objetivo

Aplicar políticas y regulaciones de fiscalización de obras civiles para el desarrollo del cantón

4.2.Responsables

- **Fiscalizador**
- **Secretaria**

4.3.Glosario de términos

Fiscalizar: Someter a inspección fiscal cierto proceso, en este caso se trata sobre obras gubernamentales y privadas.

Contrato: Acuerdo, generalmente escrito, de dos o más partes, se comprometen a respetar y cumplir ciertas condiciones.

Inspección: Cargo de una persona que consiste en analizar un proceso detenidamente.

4.4.Referencia Normativa

ISO 9001:2015

4.5.Temporalidad

El trabajo del coordinador se apega a una agenda establecida y va variando de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía mireña, el fiscalizador. El fiscalizador es un pilar fundamental en la creación de proyectos para la ciudadanía mireña.

4.6.Descripción de Actividades

Tabla 4.

Actividades de Fiscalización de Obras Públicas

		
No.	Actividades	Responsable
1	Fiscalizar obras públicas realizadas mediante administración directa y por contrato.	Fiscalizador
2	Coordinar la elaboración y dar cumplimiento a los contratos de obras civiles	Fiscalizador
3	Supervisar obras públicas.	Fiscalizador
4	Hacer inspecciones periódicas del avance de obras	Fiscalizador
5	Verificar el cumplimiento e incumplimiento de contratos	Fiscalizador
6	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.	Fiscalizador

Figura 4.

Procedimientos de Fiscalización de Obras Públicas



Fiscalización de Obras Civiles

Código: PR-PAV-1-2

Fecha: 24/01/2022

Rev: 1

Página: 1 de 1

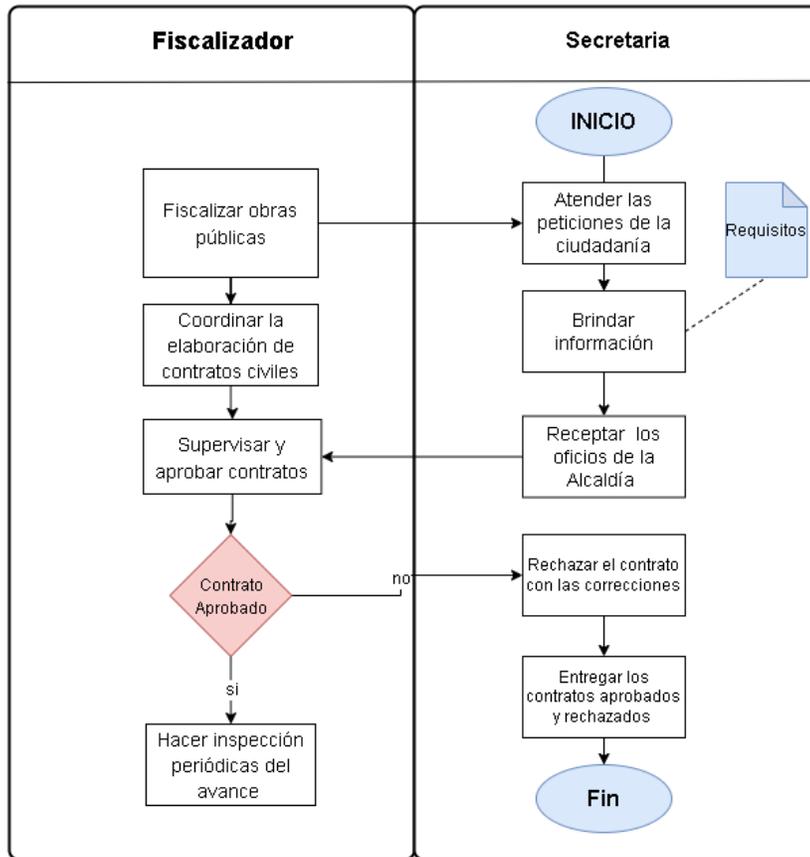
Elaborado por: Cristian Maldonado

Revisado por: MSc. Sandra Borja

Cargo: Estudiante CINDU **Cargo:** Coordinadora de Talento Humano

Aprobado por: MSc. Sandra Borja

Objetivo: Aplicar políticas y regulaciones de fiscalización de obras civiles para el desarrollo del cantón.





Procedimiento:
Regulación del Sistema Agua
Potable

Versión: 01
Código: PR-PAV-1-3
Página:

5. Procedimiento: Regulación del Sistema Agua Potable



MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

PROCESO: GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

SUBPROCESO: REGULACIÓN DEL SISTEMA AGUA POTABLE

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
01	Edición original	

5.1.Objetivo

Asegurar la disponibilidad de agua potable en el cantón Mira

5.2.Responsables:

- Coordinador de Agua Potable
- Secretaria

5.3.Glosario de Términos

Sustentable: Significa que es compatible con los recursos existentes en la región o una sociedad.

Alcantarillado: Conjunto de alcantarillas de una población

Plan: conjunto de procedimientos correlacionados entre si para cumplir un objetivo común.

5.4.Referencia Normativa

- 1 ISO 9001:2015

5.5.Temporalidad

El trabajo del coordinador se apega a una agenda establecida y va variando de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía mireña, el trabajo de coordinador de este servicio es muy importante para la ciudadanía debido a que él es encargado de manejar de forma correcta el sistema de Agua potable.

5.6.Descripción de Actividades

Tabla 5.

Actividades de Regulación del Sistema de Agua Potable

 Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Mira		
No.	Actividades	Responsable
1	Planificar normativa local de agua potable y alcantarillado en el marco de la regulación nacional.	Coordinador de Agua Potable
2	Planificar la Construcción de nueva infraestructura de agua potable y alcantarillado en el marco de la planificación de obras públicas.	Coordinador de Agua Potable
3	Elaborar el Plan de Agua Potable y Alcantarillado.	Coordinador de Agua Potable
4	Hacer la agenda local de socialización del servicio de agua potable y manejo sustentable	Coordinador de Agua Potable
5	Control de cumplimiento de la normativa de agua potable y alcantarillado	Coordinador de Agua Potable
6	Seguimiento y evaluación de los planes y programas de agua potable y alcantarillado.	Coordinador de Agua Potable

Figura 5.

Procedimientos de Regulación del Sistema de Agua Potable



Regulación del Sistema de Agua Potable

Código: PR-PAV-1-3

Fecha: 24/01/2022

Rev:1

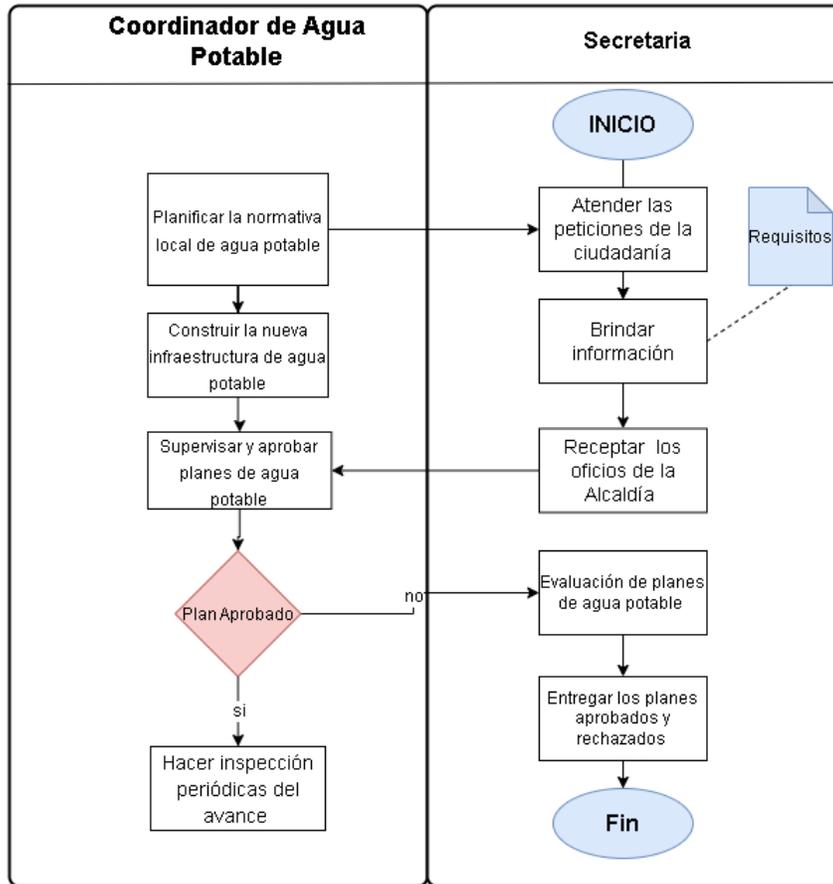
Página:1 de 1

Elaborado por: Cristian Maldonado Revisado por: MSc. Sandra Borja

Cargo: Estudiante CINDU Cargo: Coordinadora de Talento Humano

Aprobado por: MSc. Sandra Borja

Objetivo: Asegurar la disponibilidad de agua potable en el cantón Mira.





Procedimiento:
Gestión Ambiental

Versión: 01

Código: PR-PAV-1-4

Página:

6. Procedimiento: Gestión Ambiental



MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

PROCESO: GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

SUBPROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
01	Edición original	

6.1.Objetivo

Dotar de un servicio integral de manejo de desechos sólidos.

6.2.Responsables:

- Responsable de Gestión y Saneamiento del Medio Ambiente
- Secretaria

6.3.Glosario de Términos

Saneamiento: Dotación de las condiciones necesarias de sanidad a un terreno, un edificio u otro lugar.

6.4.Referencia Normativa

ISO 9001:2015

6.5. Temporalidad

El trabajo del coordinador se apega a una agenda establecida y va variando de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía mireña, el trabajo de coordinador de este servicio es muy importante para la ciudadanía debido a que él es encargado de manejar de forma correcta los residuos sólidos de la ciudadanía.

6.6.Descripción de Actividades

Tabla 6.

Actividades Gestión Ambiental

 Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Mira		
No.	Actividades	Responsable
1	Elaborar la planificación y programación de servicio de manejo de residuos sólidos.	Responsable de Gestión y Saneamiento
2	Implementar los planes de manejo ambiental de los proyectos, obras o actividades ejecutadas por el GADC Mira.	Responsable de Gestión y Saneamiento
3	Dar cumplimiento a la regulación ambiental de proyectos, obras o actividades a ejecutar por el GADC Mira.	Responsable de Gestión y Saneamiento
4	Construir la agenda local de socialización del servicio de recolección y manejo de residuos sólidos	Responsable de Gestión y Saneamiento
5	Obtener permisos ambientales de las obras que ejecuta el GADC Mira.	Responsable de Gestión y Saneamiento
6	Dar seguimiento y evaluación de los planes, programas y/o actividades del servicio integral de residuos sólidos.	Responsable de Gestión y Saneamiento

Figura 6.
Procedimientos de Gestión Ambiental



Gestión Ambiental

Código: PR-PAV-1-4

Fecha: 24/01/2022

Rev: 1

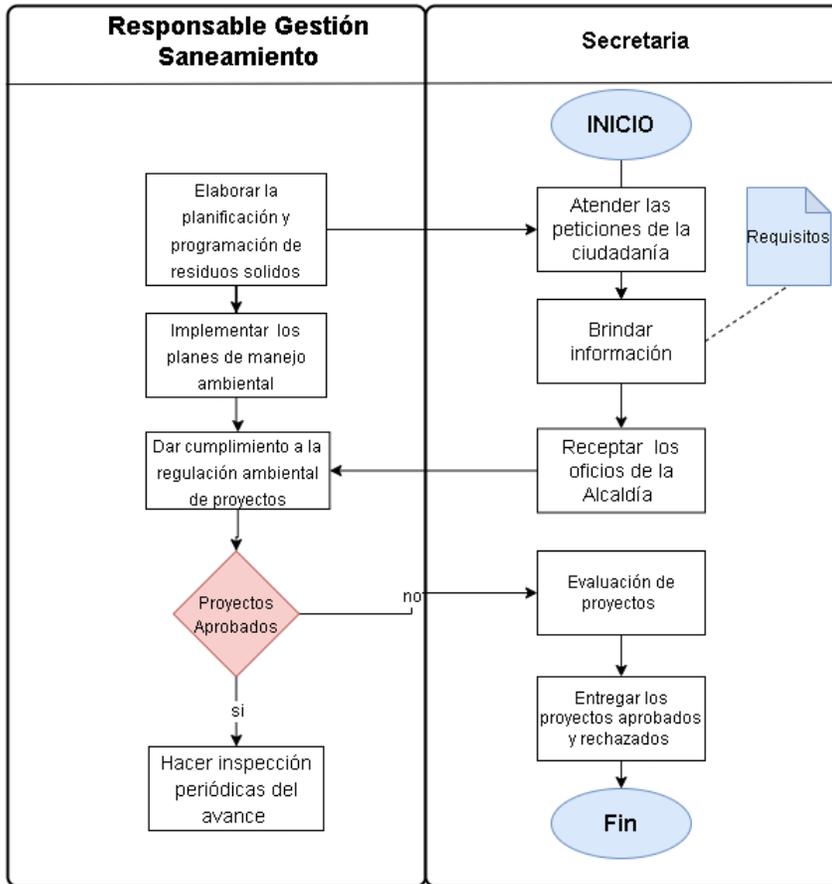
Página: 1 de 1

Elaborado por: Cristian Maldonado **Revisado por:** MSc. Sandra Borja

Cargo: Estudiante CINDU **Cargo:** Coordinadora de Talento Humano

Aprobado por: MSc. Sandra Borja

Objetivo: Dotar de un servicio integral de manejo de desechos sólidos





Procedimiento:
Avalúos y Catastros

Versión: 01

Código: PR-PAV-2-1

Página:

7. Procedimiento: Avalúos y Catastros



MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

PROCESO: GESTIÓN DE DESARROLLO TERRITORIAL

SUBPROCESO: AVALÚOS Y CATASTROS

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
01	Edición original	

7.1.Objetivo

- 2 Ofrecer servicios a la ciudadanía de información de avalúos y catastros

7.2.Responsables

- Coordinador de avalúos y catastros

7.3.Glosario de términos

Catastro: Censo estadístico de los bienes inmuebles de una determinada población.

Avaluar: Determinar el Valor de un bien o en pocas palabras ponerle un precio.

7.4.Referencia Normativa

- 3 ISO 9001:2015

7.5.Temporalidad

El trabajo del coordinador se apega a una agenda establecida y va variando de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía mireña, el trabajo de coordinador de este servicio es muy importante para la ciudadanía debido a que él es encargado de manejar de forma correcta la información del catastro de la ciudadanía.

7.6.Descripción de actividades

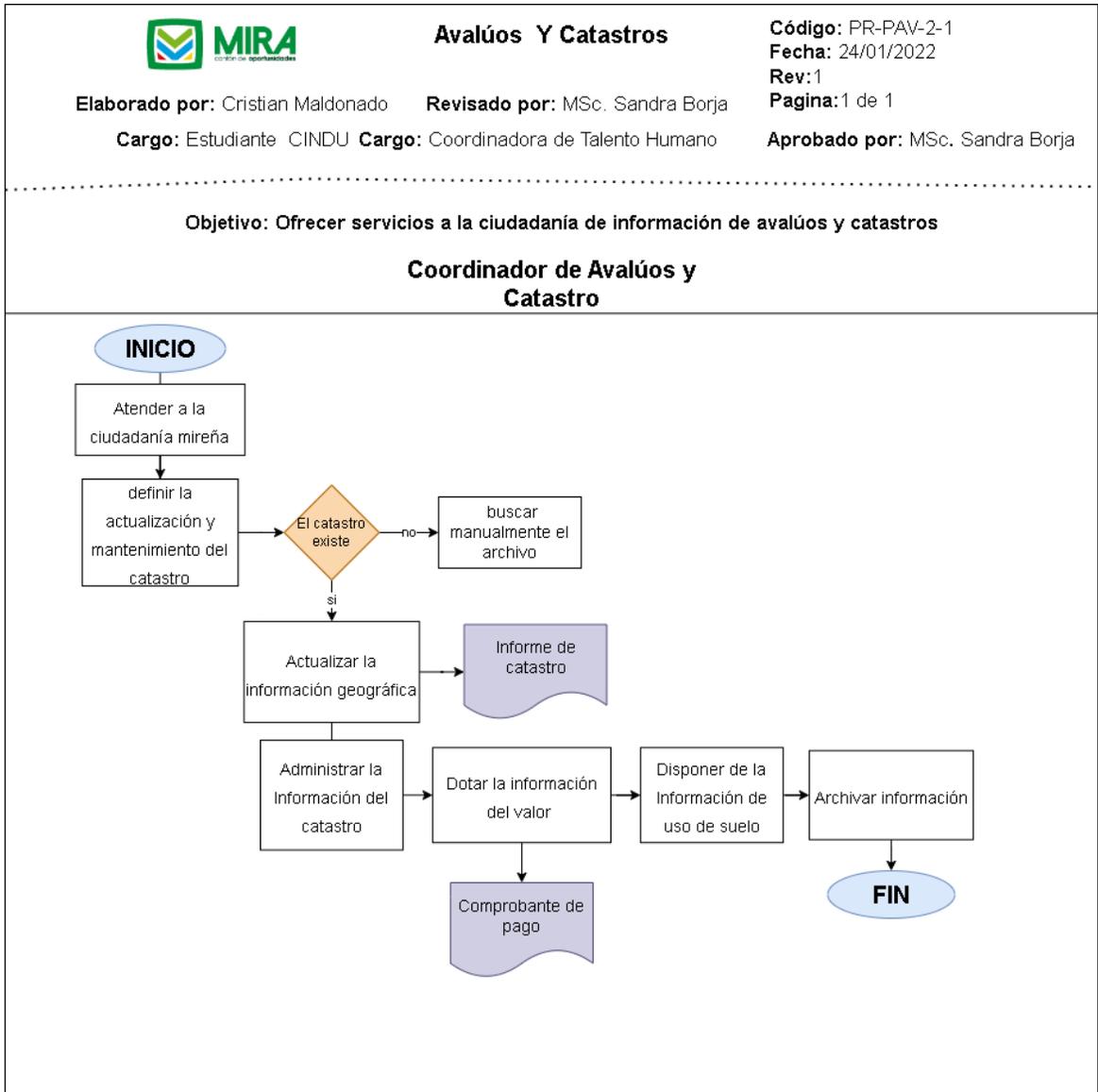
Tabla 7.

Actividades de Avalúos y Catastro

 Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Mira		
No.	Actividades	Responsable
1	Definir y disponer el proceso de actualización y mantenimiento del catastro.	Coordinador de avalúos y catastros
2	Definir y disponer la generación y mantenimiento de información geográfica y alfanumérica	Coordinador de avalúos y catastros
3	Elaborar y administrar la valoración del catastro	Coordinador de avalúos y catastros
4	Dotar de servicios de información de avalúos y catastros	Coordinador de avalúos y catastros
5	Generar y disponer de información actualizada de uso de suelo y ordenamiento territorial del cantón.	Coordinador de avalúos y catastros
6	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.	Coordinador de avalúos y catastros

Figura 7.

Procedimientos de Avalúos y Catastro





Procedimiento:
Gestión de Riesgos

Versión: 01

Código: PR-PAV-2-2

Página:

8. Procedimiento: Gestión de Riesgos



MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

PROCESO: GESTIÓN DE DESARROLLO TERRITORIAL

SUBPROCESO: GESTIÓN DE RIESGOS

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
01	Edición original	

8.1.Objetivo

Coordinar acciones de seguridad ciudadana y mitigación de riesgos en la institución.

8.2.Responsable

- Gestor de prevención de riesgos y desastres. – Es el encargado velar y salvaguardar a la ciudadanía de los peligros existentes en los procesos operativos de la institución.

8.3.Glosario de términos

Riesgo: Probabilidad de que se produzca un contratiempo o desgracia.

Peligro: Situación de extrema preocupación al temor de una amenaza o desgracia.

Accidente: Imprevisto que altera la marcha normal de las cosas.

8.4.Referencia Normativa

ISO 9001:2015

8.5.Temporalidad

El trabajo del coordinador se apega a una agenda establecida y va variando de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía mireña, el trabajo de coordinador de este servicio es muy importante para la ciudadanía debido a que él es encargado de manejar de forma correcta la información de que se produzca un riesgo para la ciudadanía.

8.6.Descripción de las actividades

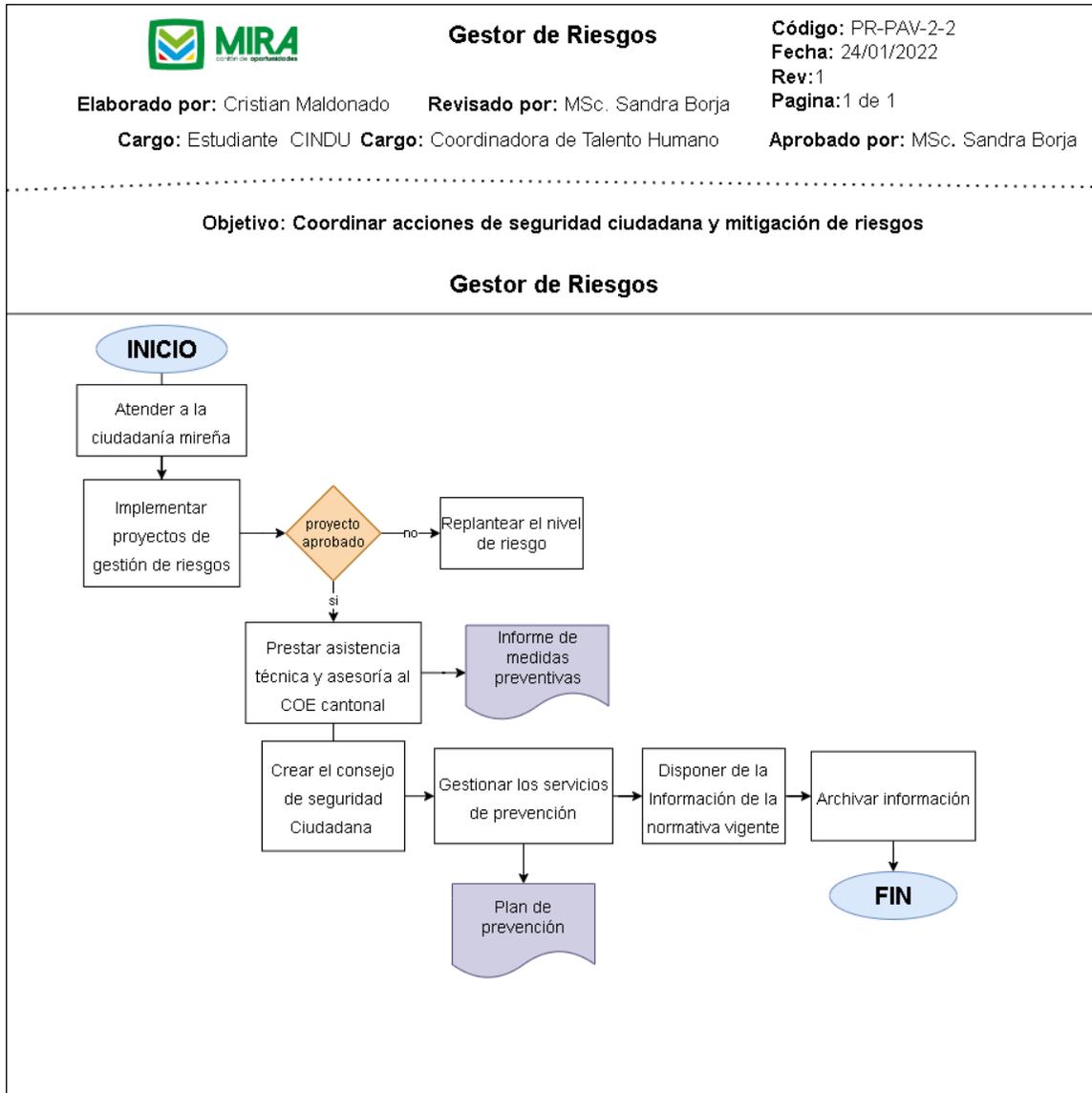
Tabla 8.

Actividades Gestión de Riesgos

 Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Mira		
No.	Actividades	Responsable
1	Implementar políticas, estrategias, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos, acordes al ordenamiento jurídico vigente	Gestor de Riesgos
2	Implementa un plan de prevención y gestión de riesgos sísmicos con el objetivo de protección de las personas, colectividad y la naturaleza.	Gestor de Riesgos
3	Prestar asistencia técnica y asesoría al COE Cantonal, así como también crear una red cantonal de atención de emergencias y prevención de riesgos.	Gestor de Riesgos
4	Crear y coordinar el Consejo de Seguridad Ciudadana	Gestor de Riesgos
5	Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.	Gestor de Riesgos
6	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.	Gestor de Riesgos

Figura 8:

Procedimiento de Gestión de Riesgos





9. Procedimiento: Gestión de Proyectos



MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

PROCESO: GESTIÓN DE COOPERACIÓN

SUBPROCESO: GESTIÓN DE PROYECTOS

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
01	Edición original	

9.1.Objetivo

Captar recursos de inversión y dotar de fuentes de ingresos para el desarrollo del Cantón.

9.2.Responsable

- Responsable de Cooperación y Proyectos para el Desarrollo

9.3.Glosario de Términos

Factibilidad: Cualidad o condición de factible

Proyecto: Idea de una cosa que se piensa hacer y para la cual se establece un modo determinado y un conjunto de medios necesarios.

9.4.Referencia Normativa

ISO 9001:2015

9.5.Temporalidad

El trabajo del coordinador se apega a una agenda establecida y va variando de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía mireña, el trabajo de coordinador de este servicio es muy importante para la ciudadanía debido a que él es encargado de manejar de forma correcta la información de que se produzca un riesgo para la ciudadanía.

9.6.Descripción de actividades

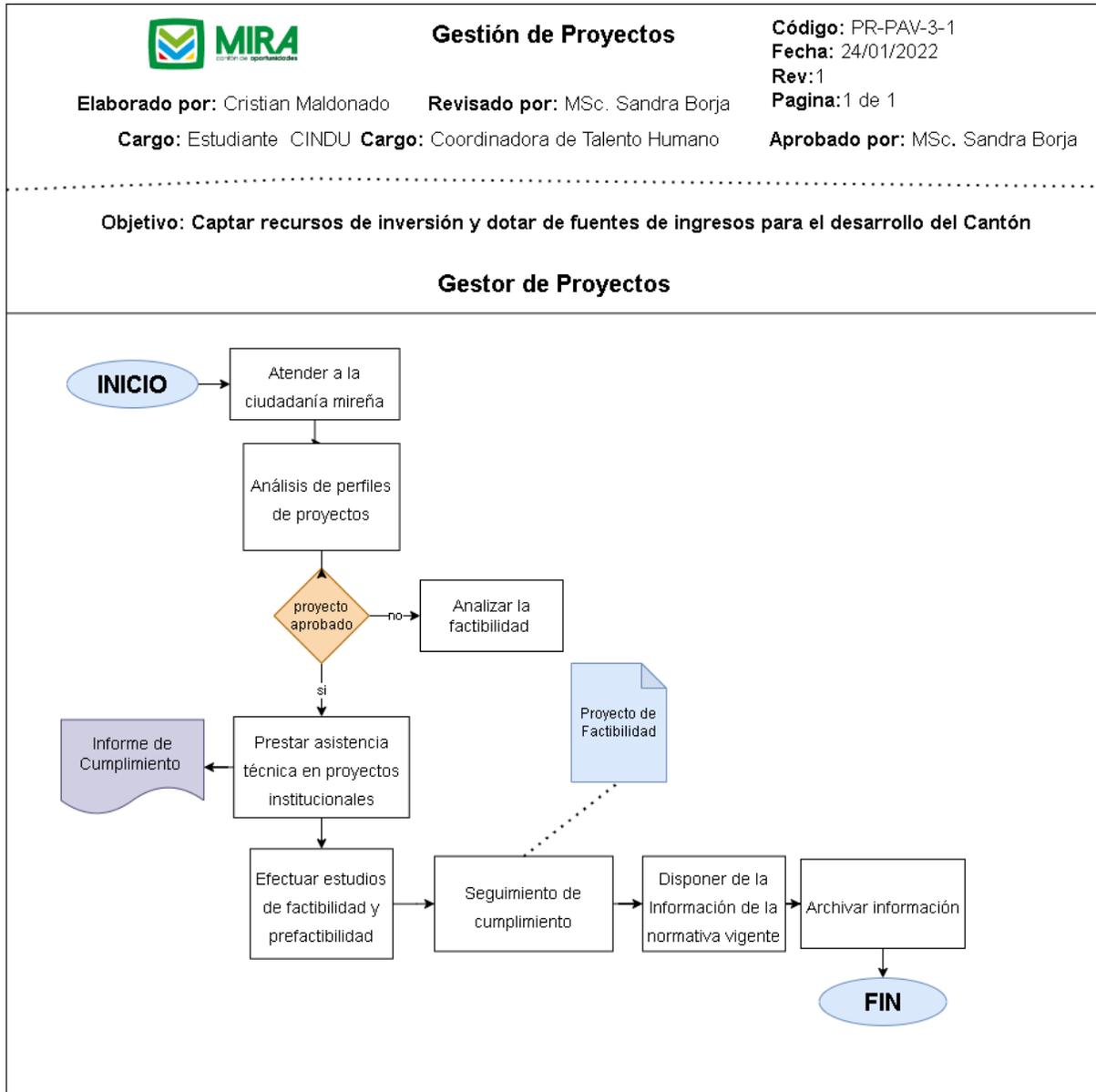
Tabla 9.

Actividades de Gestión de Cooperación

		
No.	Actividades	Responsable
1	Análisis y determinación de perfiles de proyectos de desarrollo territorial integral.	Gestor de Cooperación
2	Gestionar la aprobación técnica de proyectos en instituciones locales y externas para el financiamiento	Gestor de Cooperación
3	Elaborar planes, programas, perfiles y proyectos institucionales.	Gestor de Cooperación
4	Presentar informes de cumplimiento de objetivos y metas estratégicas.	Gestor de Cooperación
5	Efectuar estudios de pre factibilidad y factibilidad técnica para la formulación de proyectos de interés institucional	Gestor de Cooperación
6	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.	Gestor de Cooperación

Figura 9.

Procedimiento de Gestión de Proyectos





Procedimiento:
Desarrollo Social

Versión: 01

Código: PR-PAV-3-2

Página:

10. Procedimiento: Desarrollo Social



MACROPROCESO: PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

PROCESO: GESTIÓN DE COOPERACIÓN

SUBPROCESO: DESARROLLO SOCIAL

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
01	Edición original	

10.1. Objetivo

Ejecutar la planificación y políticas cantonales de carácter social y acciones en educación.

10.2. Responsables

Coordinador de Desarrollo Social

10.3. Glosario de Términos

Inclusión: En este apartado se refiere que toda la ciudadanía mireña está en igualdad de condiciones al momento de solicitar un servicio.

10.4. Referencia Normativa

ISO 9001:2015

10.5. Temporalidad

El trabajo del coordinador se apega a una agenda establecida y va variando de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía mireña, el trabajo de coordinador de este servicio es muy importante para la ciudadanía debido a que él es encargado de manejar de forma correcta la información de políticas cantonales de carácter social y en acciones educativas.

10.6. Descripción de Actividades

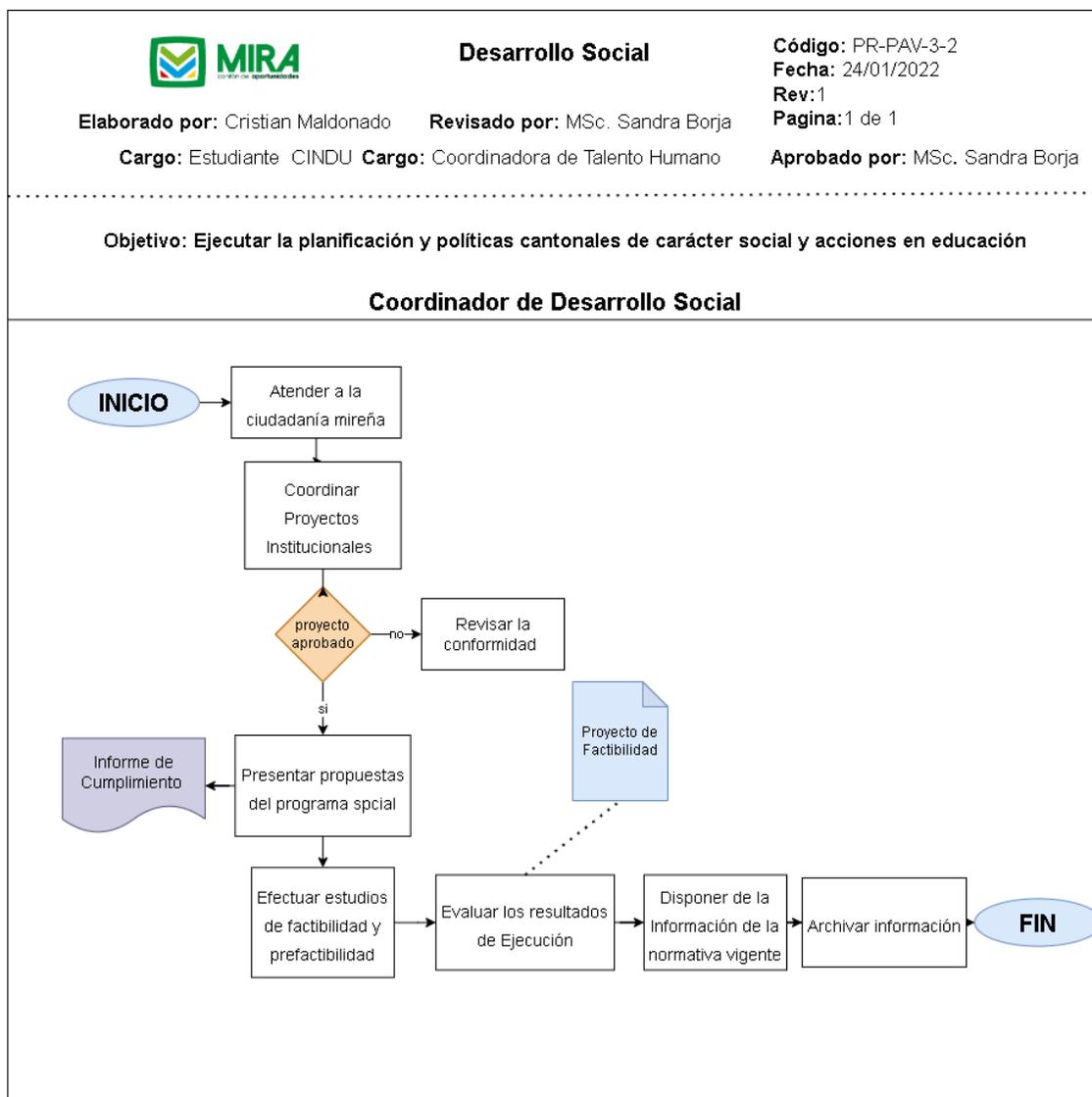
Tabla 10.

Actividades de Desarrollo Social

No.	Actividades	Responsable
1	Ejecución de la planificación para el desarrollo social, incorporada en el Plan de Desarrollo Cantonal y determinada en la programación anual	Coordinador de Desarrollo Social
2	Coordinar y supervisar la ejecución de los proyectos institucionales e interinstitucional de conformidad con la asignación y cronogramas aprobados en el ámbito de desarrollo social	Coordinador de Desarrollo Social
3	Presentar propuestas de programas, estudios y/o proyectos de desarrollo social: educación, cultura, deportes y recreación, salud, inclusión social.	Coordinador de Desarrollo Social
4	Coordinación institucional e interinstitucional en el ámbito de inclusión social y atención a grupos prioritarios.	Coordinador de Desarrollo Social
5	Gestionar, controlar y evaluar los resultados de la ejecución de programas y proyectos de educación, cultura, deporte y recreación, salud e inclusión social.	Coordinador de Desarrollo Social
6	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.	Coordinador de Desarrollo Social

Figura 10.

Procedimiento de Desarrollo Social





Procedimiento:
Administración y Finanzas

Versión: 01

Código: PR-PH-1-1

Página:

11. Procedimiento: Administración y Finanzas



MACROPROCESO: PROCESOS HABILITANTES

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
01	Edición original	

11.1. Objetivo

Gestionar y administrar los recursos financieros municipales y proveer de información financiera veraz

11.2. Responsable

- Contador/a general

11.3. Glosario de Términos

Impuesto: Cantidad de dinero que hay que pagar a la Administración para contribuir a la entidad pública.

Retención: Cantidad o porcentaje retenidos de un sueldo, pago, etc.

11.4. Referencia Normativa

ISO 9001:2015

11.5. Temporalidad

El trabajo del coordinador se apega a una agenda establecida y va variando de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía mireña, el trabajo de coordinador de este servicio es muy importante para la ciudadanía debido a que él es encargado de manejar de forma correcta la información de los recursos financieros.

11.6. Descripción de Actividades

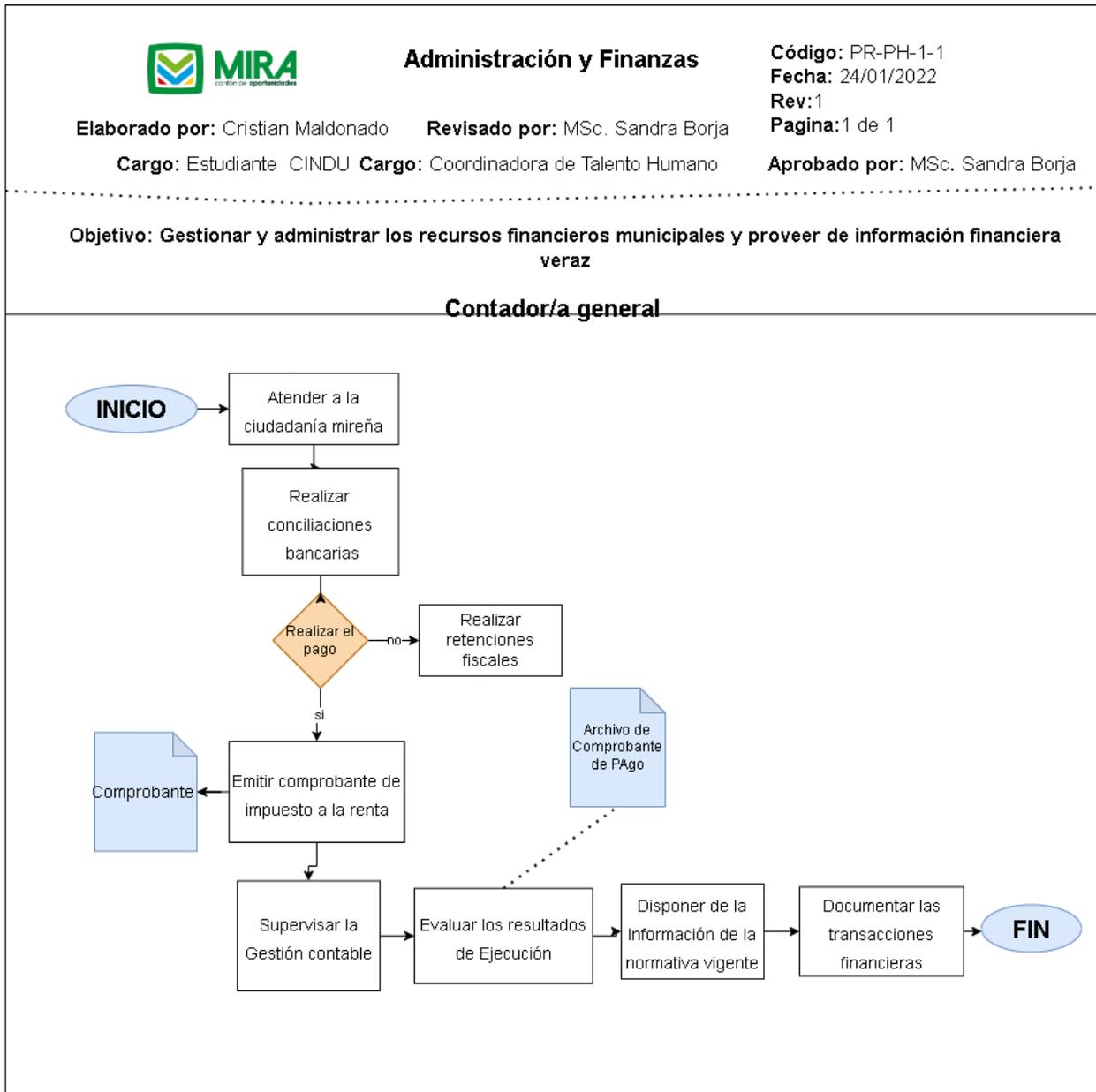
Tabla 11.

Actividades de Administración y finanzas

 MIRA cantón de oportunidades			Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Mira		
No.	Actividades	Responsable			
1	Realizar mensualmente conciliaciones bancarias.	Contador/a general			
2	Realizar control previo y concurrente (documentación sustentadora previa a registro de ingresos y realización de pagos).	Contador/a general			
3	Realizar retenciones fiscales y pagos a terceros.	Contador/a general			
4	Emitir comprobantes de impuesto a la renta. (registros y asientos contables)	Contador/a general			
5	Supervisar la gestión contable de cooperantes.	Contador/a general			
6	Custodiar, organizar y mantener actualizado el archivo de comprobantes de pago, partes de recaudación, estados de cuenta y demás documentación sustentaría de transacciones financieras.	Contador/a general			

Figura 11.

Procedimiento Administración y Finanzas





Procedimiento:
Recaudación y Pagos

Versión: 01

Código: PR-PH-1-2

Página:

12. Procedimiento: Recaudación y Pagos



MACROPROCESO: PROCESOS HABILITANTES

PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

SUBPROCESO: RECAUDACIÓN Y PAGOS

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
01	Edición original	

12.1. Objetivos

Programar el flujo de pagos institucionales y realizar el cobro por servicios efectuados.

12.2. Responsable

- Tesorero

12.3. Glosario de términos

Multa; Sanción que consiste en pagar una cantidad de dinero, impuesta por haber infringido una ley o haber cometido ciertas faltas o delitos.

12.4. Referencia Normativa

ISO 9001:2015

12.5. Temporalidad

El trabajo del coordinador se apega a una agenda establecida y va variando de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía mireña, el trabajo de coordinador de este servicio es muy importante para la ciudadanía debido a que él es encargado de manejar de forma correcta la información de los recursos financieros y realizar el cobro de los servicios efectuados.

12.6. Descripción de Actividades

Tabla 12.

Actividades de recaudación y pagos

 Gobierno Autónomo Descentralizado de la Ciudad de Mira		
No.	Actividades	Responsable
1	Programación de caja y realización de pagos (registros y asientos contables).	Tesorero
2	Realizar la baja de impuestos, tasas, contribuciones de mejoras y especies valoradas, previamente autorizadas por la Dirección Financiera	Tesorero
3	Coordinar supervisar el adecuado servicio de recaudación	Tesorero
4	Mantener el archivo de Tesorería.	Tesorero
5	Verificar y controlar el cobro de intereses por mora multas previstos en las leyes ordenanzas.	Tesorero
6	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control;	Tesorero

Figura 12.

Procedimiento de Recaudación y Pagos



Recaudación y Pagos

Código: PR-PH-1-2

Fecha: 24/01/2022

Rev: 1

Página: 1 de 1

Elaborado por: Cristian Maldonado

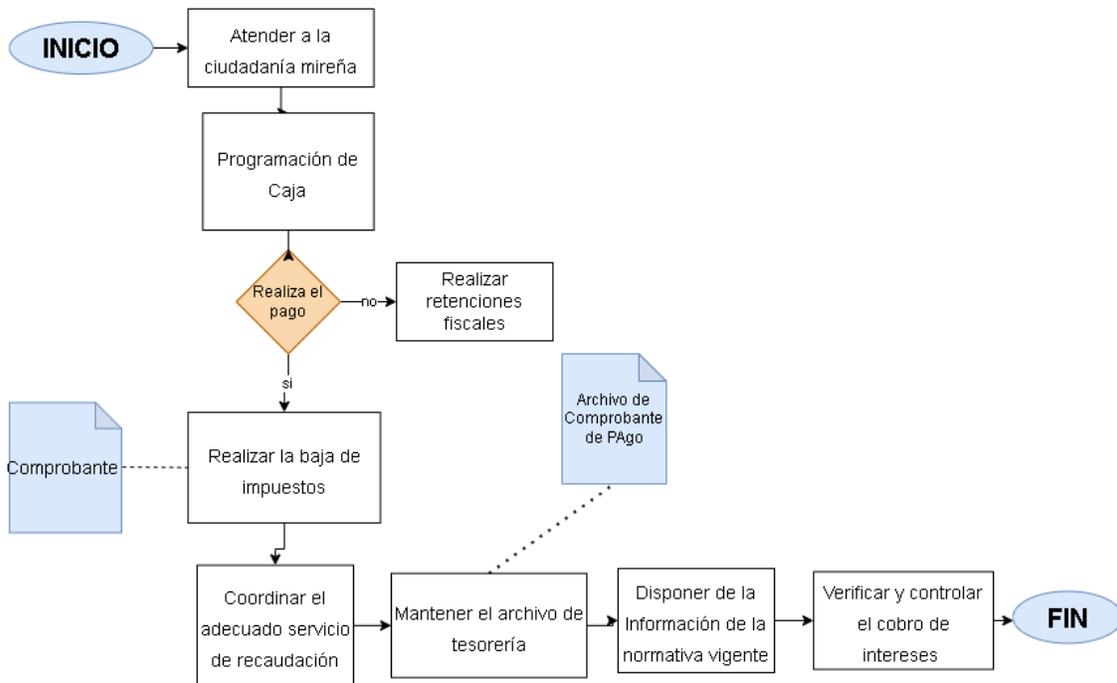
Revisado por: MSc. Sandra Borja

Cargo: Estudiante CINDU **Cargo:** Coordinadora de Talento Humano

Aprobado por: MSc. Sandra Borja

Objetivo: Programar el flujo de pagos institucionales y realizar el cobro por servicios efectuados.

Tesorero





Procedimiento:
Planificación y Asignación del
Personal

Versión: 01
Código: PR-PH-2-1
Página:

13. Procedimiento: Planificación y Asignación del Personal



MACROPROCESO: PROCESOS HABILITANTES

PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DEL PERSONAL

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
01	Edición original	

13.1. Objetivo

Dotar de talento humano y calificado para la prestación eficiente y eficaz de los servicios institucionales.

13.2. Responsable

- Coordinador de Talento Humano

13.3. Glosario de Términos

Desempeño: Calidad de una persona al momento de realizar un trabajo.

13.4. Referencia Normativa

ISO 9001:2015

13.5. Temporalidad

El trabajo del coordinador se apega a una agenda establecida y va variando de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía mireña, el trabajo de coordinador de este servicio es muy importante para la ciudadanía debido a que él es encargado de manejar de forma correcta la información de los recursos financieros y realizar el cobro de los servicios efectuados.

13.6. Descripción de Actividades

Tabla 13.

Actividades planificación y asignación del personal

No.	Actividades	Responsable
1	Elaborar y presentar propuestas de políticas, normas y procedimientos para la dotación talento humano remuneraciones a organización.	Coordinador de Talento Humano
2	Presentar la planificación desarrollo del talento humano.	Coordinador de Talento Humano
3	Realizar los procesos de reclutamiento selección de personal.	Coordinador de Talento Humano
4	Presentar y ejecutar los planes institucionales de y capacitación.	Coordinador de Talento Humano
5	Presentar y actualizar el Manual Clasificación Puestos.	Coordinador de Talento Humano
6	Realizar el proceso de evaluación de desempeño	Coordinador de Talento Humano

Figura 13.

Procedimientos de Planificación y Asignación de Personal



Planificación Y Asignación de Personal

Código: PR-PH-2-1

Fecha: 24/01/2022

Rev: 1

Página: 1 de 1

Elaborado por: Cristian Maldonado

Revisado por: MSc. Sandra Borja

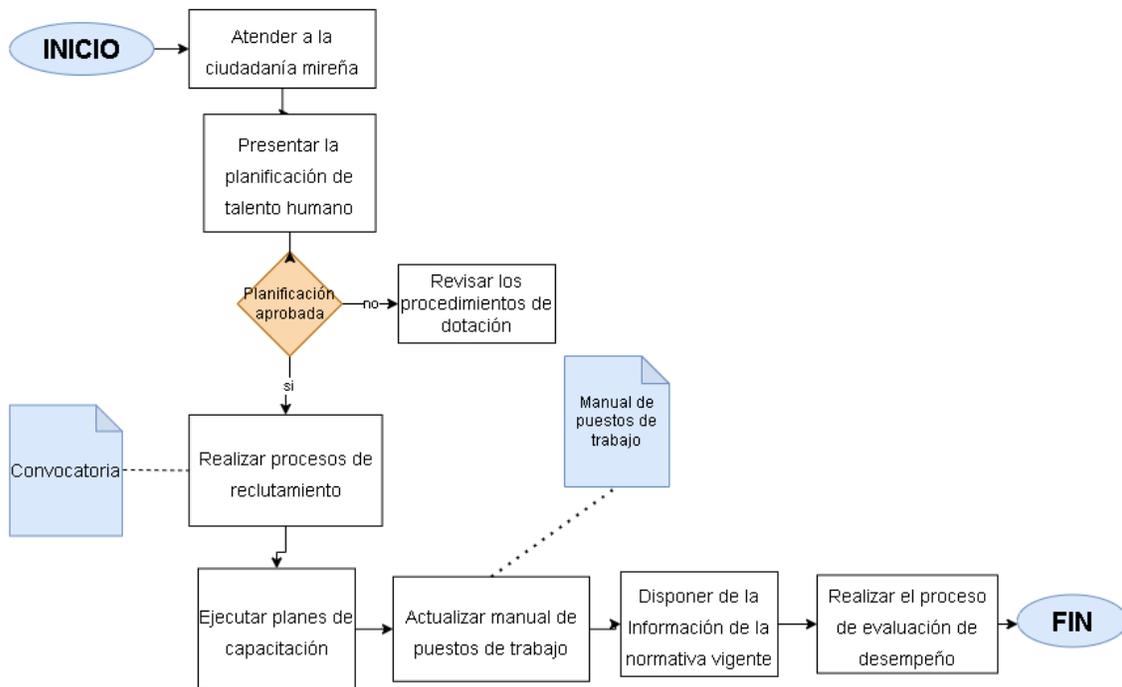
Cargo: Estudiante CINDU

Cargo: Coordinadora de Talento Humano

Aprobado por: MSc. Sandra Borja

Objetivo: Dotar de talento humano y calificado para la prestación eficiente y eficaz de los servicios institucionales.

Coordinador de Talento Humano





14. Procedimiento: Seguridad y Salud Ocupacional



MACROPROCESO: PROCESOS HABILITANTES

PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

SUBPROCESO: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
01	Edición original	

14.1. Objetivo

Dotar políticas, procedimientos y controles de seguridad industrial y salud ocupacional

14.2. Responsable

- Medico Institucional

14.3. Glosario de términos

Riesgo: Posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño.

14.4. Referencia Normativa

ISO 9001:2015

14.5. Temporalidad

El trabajo del médico se apega a una agenda establecida y va variando de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía mireña, el trabajo de coordinador de este servicio es muy importante para la ciudadanía debido a que él es encargado de manejar de forma correcta la información de los procedimientos y controles de seguridad industrial y salud ocupacional.

14.6 Descripción de Actividades

Tabla 14. Actividades Seguridad y Salud Ocupacional

		
No.	Actividades	Responsable
1	Implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para una adecuada gestión de la prevención de los riesgos laborales.	Medico Institucional
2	Coordinar y ejecutar los servicios médicos de atención a los servidores públicos del GADC Mira.	Medico Institucional
3	Elaborar normas y reglamentos a fin de garantizar la información y coordinación en materia preventiva.	Medico Institucional
4	Elaborar procedimientos de aplicación de criterios preventivos en la adquisición de maquinarias, equipos, instalaciones, productos peligrosos, equipos de protección individual.	Medico Institucional
5	Disponer de la documentación exigible legalmente para el desarrollo de la actividad preventiva.	Medico Institucional
6	Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones realizadas en los exámenes especiales de auditoría y otras instituciones de control.	Medico Institucional

Figura 14.

Procedimientos de Seguridad y Salud Ocupacional



**Seguridad Y Salud
Ocupacional**

Código: PR-PH-2-2

Fecha: 24/01/2022

Rev: 1

Página: 1 de 1

Elaborado por: Cristian Maldonado

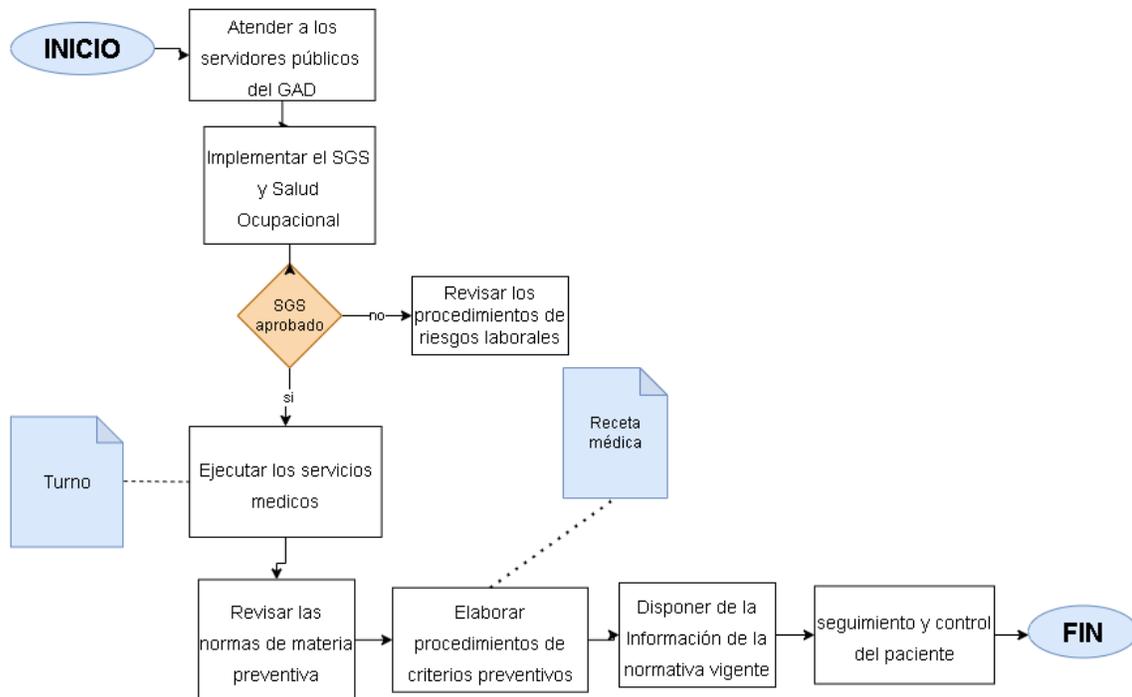
Revisado por: MSc. Sandra Borja

Cargo: Estudiante CINDU **Cargo:** Coordinadora de Talento Humano

Aprobado por: MSc. Sandra Borja

Objetivo: Dotar políticas, procedimientos y controles de seguridad industrial y salud ocupacional

Médico Institucional





Procedimiento:

TICs

Versión: 01

Código: PR-PH-2-3

Página:

15. Procedimiento: TICs



MACROPROCESO: PROCESOS HABILITANTES

PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

SUBPROCESO: TICs

Versión: 01

FIRMAS DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Nombre/Cargo	Fecha	Firma
Elaborado por:	Cristian Maldonado / Estudiante	dd/mm/aa	
Revisado por:	MSc. Sandra Borja / Jefe Talento Humano	dd/mm/aa	
Aprobado por:	MSc. Marcelo Cisneros / Docente Tutor	dd/mm/aa	

CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha de Actualización
01	Edición original	

15.1. Objetivo

Administrar de forma eficiente los recursos tecnológicos

15.2. Responsable

- Analista de sistemas informáticos

15.3. Glosario de Términos

Adquisición: Es la acción de adquirir un bien tangible con la finalidad de satisfacer una necesidad.

15.4. Referencia Normativa

ISO 9001:2015

15.5. Temporalidad

El trabajo del analista se apega a una agenda establecida y va variando de acuerdo a los requerimientos de la ciudadanía mireña, el trabajo de coordinador de este servicio es muy importante para la ciudadanía debido a que él es encargado de administrar los recursos tecnológicos de la entidad médica.

15.6. Descripción de Actividades

Tabla 15.

Actividades de TICs

No.	Actividades	Responsable
1	Asesorar en la adquisición de equipos y servicios tecnológicos para la Institución.	Analista de sistemas informáticos
2	Formular, dirigir y evaluar el Plan Operativo Anual de tecnologías y plan anual de compras: Elaborar, actualizar y ejecutar el plan informático estratégico tecnológico.	Analista de sistemas informáticos
3	Determinar normas y políticas de tecnología de información y de administración de recursos informáticos.	Analista de sistemas informáticos
4	Coordinar la mejora continua de procesos tecnológicos para fortalecer la institución.	Analista de sistemas informáticos
5	Administración de la página web institucional.	Analista de sistemas informáticos
6	Consolidar y publicar información en cumplimiento de la Ley de Transferencia en la página web.	Analista de sistemas informáticos

Figura 15.

Procedimientos TICs



TICs

Código: PR-PH-2-3

Fecha: 24/01/2022

Rev: 1

Página: 1 de 1

Elaborado por: Cristian Maldonado

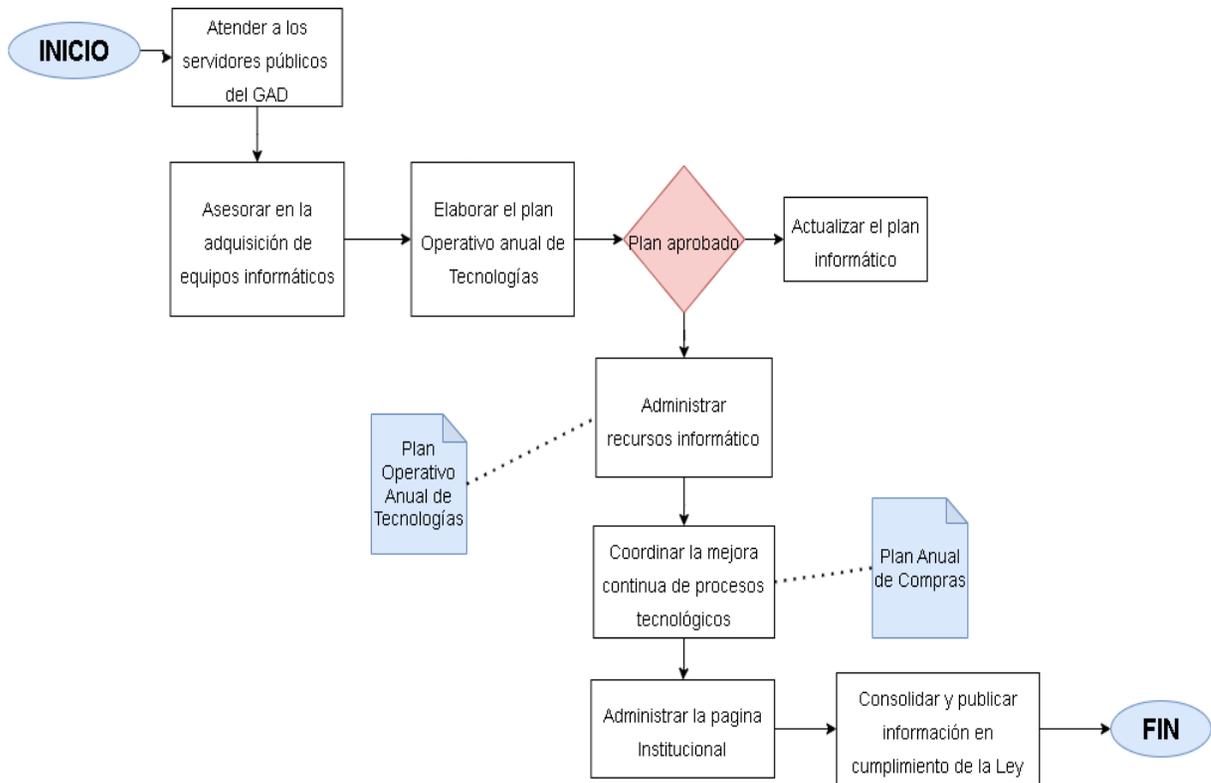
Revisado por: MSc. Sandra Borja

Cargo: Estudiante CINDU **Cargo:** Coordinadora de Talento Humano

Aprobado por: MSc. Sandra Borja

Objetivo: Administrar de forma eficiente los recursos tecnológicos

Analista de sistemas informáticos



Anexo 6

Ficha de

Indicadores

Anexo 5: Ficha de Matr						
	PROCESO				CÓDIGO	
	NOMBRE DEL SUBPROCESO				VERSIÓN	
	OBJETIVO				FECHA EDICIÓN	
	NOMBRE DEL INDICADOR					
FORMULA	DESCRIPCIÓN DE VARIABLES	PERIODICIDAD DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	PROCESO USUARIO QUE RECIBE LA SALIDA		
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		

Anexo 7

Plan de

Auditoría

Anexo 7: Plan de Auditoría

Requisito de la norma	Aspectos a Auditar	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Hora Inicial	Hora Final	Responsable	Recursos	Observaciones			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
4. Contexto de la Organización	Contexto externo y interno	X																															
	Comprensión de la Organización y Contexto		X																														
	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas			X																													
	Determinación del Alcance del SGC				X																												
	Caracterización de los procesos				X																												
5. Liderazgo	Política de Calidad						X																										
	Objetivos Calidad							X																									
6. Planificación	Acciones para Abordar los riesgos y oportunidades							X																									
7. Apoyo	Información Documentada								X																								
8. Operación	Procedimientos									X																							
	Diagrama de Flujo										X																						
9. Evaluación de Desempeño	Programa de Auditoría											X	X																				
	Plan de Auditoría												X																				
10. Mejora	Check List de Salida Norma ISO 9001:2015												X																				
	Costos de Implementación													X	X																		

ANEXO 8

Check List de Salida

Anexo 8: Check List de salida basado en la Norma ISO 9001:2015

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE CALIDAD DETALLADOS EN LA NORMA ISO-9001:2015						GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA			
Check List de Salida- Norma ISO 9001-2015	Marque con una X			Comentarios y observaciones	Nivel de prioridad de atención (Alta, media, baja)	Plan de acción	Responsable	Recursos	
	Cumple	No Cumple	No Aplica						
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN									
4.1									
¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?	X			Para diagnosticar correctamente se necesita la implementación de la Matriz FODA	Alta	Matriz FODA y PESTEL	Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
¿Ha detectado la organización todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización?	X			El diagnóstico correcto de los males que aquejan a una organización es de vital importancia evaluar las capacidades de la dirección	Alta		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
¿Ha detectado la organización todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización?	X			No se realizan revisiones de cuestiones externas e internas en la entidad	Alta		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
¿Se han tenido en cuenta los factores empleados en la definición y planificación del sistema de gestión?	X			Se cumple todos los parámetros estipulados en las ordenanzas municipales.	Alta		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas									
¿Dispone la organización de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?	X			Se debería determinar las partes interesadas de acuerdo a lo estipulado en la norma ISO 9001:2015	Media	Implementar la metodología descrita en la norma ISO acerca de el análisis y necesidades de la parte interesada- Matriz de partes interesadas	Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes?	X			El seguimiento y revisión se realiza de una manera no planificada.	Media		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión?	X			Existe inconsistencias al momento de realizar un informe de evaluación interna	Media		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del sistema y su planificación de actividades?	X			No cuenta con una planificación de actividades detallada	Media		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
4.3 Determinación del alcance del SGC									
¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión?	X			Aún falta contemplar algunas situaciones internas y externas que afectan a la calidad del servicio	Alta	Alcance del sistema de gestión de calidad	Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema?	X			La dirección no cuenta con un SGC por tal motivo no ha definido un alcance	Alta		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos señalados por la organización?		X		Redactar el alcance de las cuestiones externas e internas que pueden influir dentro del servicio	Alta		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos o la satisfacción de los clientes?		X		Cada uno de los requisitos planteados en la norma son de estricto cumplimiento.	Alta		Cristian Maldonado	Humanos Organizativos	
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos									
¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?	X			Contar con un SIPOC estructurado correctamente	Media	Actualizar periódicamente el SIPOC agregando nuevas entradas y clientes		Humanos Organizativos	
¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?	X			Mediante la utilización de indicadores de desempeño	Media	Implementar los Kpi's de la norma ISO 9001:2015		Humanos Organizativos	
¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso?	X			Se realizó un mapa de proceso donde se jerarquiza los departamentos que intervienen en el proceso productivo	Media	Revisar los procesos y actualizarlos con los nuevos requisitos de la ISO (incluir los riesgos y oportunidades detectados, revisar las responsabilidades, aplicar nuevos sistemas de control para el seguimiento de los riesgos o de las acciones de mitigación implantadas y de las		Humanos Organizativos	
¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades?	X			Determinar los potenciales riesgos mediante la utilización de una matriz de riesgos	Media			Humanos Organizativos	
¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?		X		No existe documentación de apoyo para la secuencia de los procesos dentro de la empresa.	Media			Humanos Organizativos	

5 LIDERAZGO									
5.1 Liderazgo y compromiso									
5.1.1 Generalidades									
5.1.2 Enfoque al cliente									
	¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad?	X			Desde el momento en que ingresa a la organización, puede percibir el liderazgo al verificar y hablar con los empleados. Hay orden, limpieza, motivación entre los empleados, espacio para la comunicación entre los empleadores y entre los empleados, que están alineados con la estrategia.	Media	Estar al tanto de las expectativas del cliente, de los requisitos legales y reglamentarios pertinentes y de los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios que la organización ofrece.		Humanos Organizativos
	¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X			El director de la organización trabaja conjuntamente con los representantes de cada coordinación para la ejecución de obras civiles a la ciudadanía.	Media	Los líderes de la empresa deben establecer indicadores para indicar, por ejemplo, si los pedidos se entregan más rápido, se utilizan menos materiales en la producción, si hay menos defectos y acciones correctivas en la empresa y cualquier otra información que sea importante para la misma.		Humanos Organizativos
	¿Se asegura y promueve la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión?	X			Todo el personal de la organización comprende que pretende la alta dirección y el progreso que tiene cada uno de las obras en desarrollo.	Media	Los líderes de la organización deben estar atentos para realizar su adecuación cuando sea necesario, de lo contrario, puede volverse obsoleta sin que nadie se entere.		Humanos Organizativos
	¿Mantiene la dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad?	X			Los líderes, tienen fijados sus objetivos, definiendo el rumbo de la organización, la forma más simple de alcanzarlos es descomponiéndolos en metas que deben cumplirse a través de las diferentes funciones y niveles dentro de la organización.	Media	La organización debe: determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación en toda la organización; determinar la secuencia e interacción de estos procesos; determinar los estándares y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de estos procesos son efectivos.		Humanos Organizativos
5.2 Política									
5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad									
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad									
	¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?	X			La municipalidad se rige mediante políticas del estado y tiene analizado lo que espera alcanzar garantizando así la satisfacción del cliente.	Media	Mejorar algunos puntos dentro de la política los cuales ayuden a la empresa a alcanzar sus objetivos.		Humanos Organizativos
	¿Incluye la política los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua?	X			La política de la empresa tiene la intención de mejorar continuamente y, más que eso, de que ella se compromete con la implementación de políticas de calidad.	Media	Tener en claro para el colaborador que la Calidad no es un proyecto (que tiene inicio, medio y fin), sino un proceso continuo y permanente que será incorporado en la rutina de la organización.		Humanos Organizativos
	¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad?	X			Se refleja a través de un documento que describe el papel de los tres agentes principales en la Gestión de Calidad: el cliente, el mercado y la empresa. Todos ellos actúan de función de los objetivos generales de la municipalidad.	Media	Si se quiere llevar a la práctica la Política de Calidad de la compañía, se puede utilizar la herramienta ISOTools, que ayuda a implementar y automatizar las distintas fases del proceso de implementación de la norma ISO 9001.		Humanos Organizativos
	¿La política se encuentra disponible para las partes interesadas?		X		La política de la municipalidad es de libre acceso	Media	Asegurar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de las especificaciones de la norma la ISO 9001:2015.		Humanos Organizativos
	¿La política es comunicada y entendida dentro de la organización?	X			Habitualmente la política de calidad se encuentre expuesta en tableros informativos, también se realiza reuniones y jornadas en las que se presenten la política y los objetivos de calidad.	Media	Generar actividades habituales las cuales proporcionen actas correspondientes para su archivo como registros del sistema de calidad.		Humanos Organizativos
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización									
	¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?	X			Existe una única persona responsable de cada tarea concreta para evitar confusiones sobre quién se encuentra a cargo de algo o tiene la autoridad sobre el trabajo.	Alta	Aplicar a un procedimiento que desarrolle la información documentada específicamente: elaborar, revisar y aprobar documentos.		Humanos Organizativos
	¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?	X			La empresa cuenta como representante que asegura el funcionamiento eficaz los procesos el cual informa la dirección y asegura la toma de conciencia y la importancia para satisfacer los requisitos del cliente dentro de la organización.	Alta	Establecer canales apropiados de comunicación considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		Humanos Organizativos
	¿Ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de los procesos, etc.?		X		Los trabajadores en cada nivel de la organización que asumen la responsabilidad en aquellos aspectos del sistema de gestión sobre los que les haya sido otorgado el control.	Alta	La alta dirección deberá asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes dentro del sistema de gestión en el Trabajo se asignen y comuniquen a los trabajadores de todos los niveles de la compañía.		Humanos Organizativos

6 PLANIFICACIÓN									
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades									
¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos?	X			No tiene identificados los riesgos y oportunidades	Media	Revisar FODA			Humanos Organizativos
¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?	X			Es de suma importancia determinar cual sera el impacto que tendría no precautelar y evitar los riesgos descritos	Alta	Se implantará la sistemática de gestión de riesgos y oportunidades que colaborarán en lograr la mejora continua, aumento de satisfacción del cliente, aumento de la eficacia del SGC implantado concluyendo en una mejora del desempeño.			Humanos Organizativos
¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?	X			Capacitaciones y charlas	Baja				Humanos Organizativos
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos									
¿Se han establecido objetivos coherentes con la política de la calidad?	X			Muchos de las políticas de calidad no solo deben ajustarse a requerimientos nacionales, sino que también a estándares internacionales.	Alta	Revisar si los objetivos de calidad responden a los requisitos ISO 9001:2015. Realizar, como cada año, la actualización de los valores de los indicadores que permiten medir los objetivos. Formalizar los cambios en la documentación correspondiente.			Humanos Organizativos
¿Los objetivos están relacionados con la conformidad del producto y con el aumento de la satisfacción del cliente?	X			El enfoque de la aplicación de un SGC siempre esta encaminado a la satisfacción de cliente y garantizar un producto de calidad	Alta				Humanos Organizativos
¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?	X			Los KPI's descritos en la norma ISO 9001 si bien son medibles aun son de difícil aplicación en la empresa	Baja				Humanos Organizativos
¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?	X			Los objetivos y cronogramas de actividades se reconsideran cada cierto periodo de tiempo	Media				Humanos Organizativos
¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?	X			Cada actor de la organización debe estar enterado de los objetivos que persigue la organización	Media				Humanos Organizativos
6.3 Planificación de los cambios									
¿Los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad han sido planificados?		X		Cuando se propone la implantación de algun cambio, se realizan de manera planificada y se documenta su planificación, se dejando constancia de las actuaciones realizadas.	Baja	Se debera revisar que cambios son los mas pertinentes para implementarse			Humanos Organizativos
¿Los cambios a realizar tienen en cuenta las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad?		X		Cuando se van a realizar cambios, se toman en consideración todas las circunstancias que estén relacionadas con el cambio propuesto.	Baja	Garantizar queel implementar un cambio con supondra consecuencias perjudicales en nuestro SGC			Humanos Organizativos
¿Los cambios tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?	X			A cada recurso de la empresa se le asigna una responsabilidad y un responsable	Baja	Analizar si la disponibilidad de los recursos es suficiente para aplicar los cambios que se soliciten			Humanos Organizativos
7 APOYO									
7.1 Recursos									
7.1.1 Generalidades									
7.1.2 Personas									
¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos?	X			La calidad percibida por el cliente está condicionada por la forma en que la organización realiza todas las actividades que repercuten en el servicio que presta a sus clientes	Alta	Indicador de nivel de servicio			Humanos Organizativos
¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad?		X		Cada organización tiene que identificar en qué mercado está actuando y cuáles son las expectativas de los clientes que tiene respecto a los atributos del producto que adquieren	Alta				
7.1.3 Infraestructura									
¿Se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?	X			la norma lo define infraestructura como el conjunto de máquinas, equipos, software y servicios que se requieren para la realización de un producto o prestación de un servicio.	Media	Estudio de planta			Humanos Organizativos
¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?	X			Se realiza un mantenimiento preventivo de las instalaciones del proceso semestralmente	Media	Plan de Mantenimiento preventivo			Humanos Organizativos
¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?	X			Se rige bajo un Manual de mantenimiento normalizado para el adecuado de instalaciones	Media	Actualizar Manual			Humanos Organizativos

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos							
¿La organización ha identificado el ambiente necesario para la operación de los procesos?	X			La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad del Servicio	Media	Encuestas de clima laboral	Humanos Organizativos
¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?	X			Los empleados necesitan de una atmósfera sana para trabajar, ya que un clima tóxico no solo perjudica a la productividad o rendimiento de la organización	Media	Inclusión Laboral	Humanos Organizativos
¿Se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?	X			Cuenta con un cronograma estructurado y actualizado de las actividades a realizarse	Media	Actualizar periódicamente el cronograma	Humanos Organizativos
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición							
¿Se han identificado los recursos de seguimiento y medición necesarios para la realización de las inspecciones y controles?	X			el seguimiento y medición de los procesos es una de las mejores soluciones para tener un control constante de lo que está pasando en la empresa	Alta	Seguir al pie de la letra la norma 9001;2015 en lo que refiere a la norma de seguimiento y medición	Humanos Organizativos
¿Se han planificado operaciones para asegurar la fiabilidad de las recursos a emplear en las mediciones?	X			Todos los datos que arroja una medición es información valiosa para poder tomar decisiones adecuadas	Alta		Humanos Organizativos
¿Se conservan registros de las operaciones de verificación/calibración realizadas?	X			A fin de medir los procesos, es conveniente identificar cuáles se ejecutan en la empresa y clasificarlos;	Alta		Humanos Organizativos
Si fuese necesario, ¿se mantiene la trazabilidad a patrones nacionales y/o internacionales?		X		Una vez identificados y clasificados los procesos en los grupos principales, se debería establecer qué medir, considerando que en un proceso se pueden medir sus datos intrínsecos	Alta		Humanos Organizativos
7.1.6 Conocimientos de la organización							
¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?	X			por lo general adquirida por la experiencia, que es utilizada y compartida para alcanzar los objetivos de la organización.	Alta	Considerar Los requisitos sobre el conocimiento de la organización dentro de la norma ISO 9001;2015	Humanos Organizativos
¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?	X			Mantener este conocimiento y hacer que esté disponible cuando sea necesario.	Media		Humanos Organizativos
7.2 Competencia							
¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?		X		Establecer la competencia de las personas que llevan a cabo un trabajo que puede afectar al desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad	Alta	basarte en su educación, formación o experiencia laboral.	Humanos Organizativos
¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	X			tienes que asegurar de que las personas sean competentes	Alta	La reasignación de personas	Humanos Organizativos
¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?	X			La empresa tiene que determinar la competencia para las personas que llevan a cabo un trabajo bajo su propio control.	Alta	Se debe conservar la información de forma documentada	Humanos Organizativos
7.3 Toma de Conciencia							
¿Se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?	X			Implica incumplir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad	Baja	Plan estrategico de ética empresarial	Humanos Organizativos
¿Se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de una mejora del desempeño?	X			Los requisitos son aplicados a las personas que llevan a cabo un trabajo bajo el control de la empresa.	Baja		Humanos Organizativos
¿Se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad?	X			Se realiza su debida sanción de cauerdo a la gravedad del perjuicio	Baja		Humanos Organizativos
7.4 Comunicación							
¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?	X			Incrementar la precisión en aspectos de comunicación externa e interna para que sea mucho más eficiente	Media	Designar una persona encargada de realizar la comunicación	Humanos Organizativos
¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?		X		Resulta muy importante saber cómo y cuándo realizar la comunicación para así llevar un control y saber reacciones ante situaciones de estrés.	Baja		Humanos Organizativos
7.5 Información Documentada							
¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión?	X			Se realiza la identificación y la descripción.	Media	Cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001;2015 del apartado de la información documentada	Humanos Organizativos
¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?	X				Alta		Humanos Organizativos
¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?	X			El formato y los medios de soporte.	Alta		Humanos Organizativos
¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?		X			Alta		Humanos Organizativos
¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?		X		Revisar y aprobar según la adecuación de la norma.	Media		Humanos Organizativos
¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado?	X			La empresa tiene respaldos de los datos históricos de la empresa	Baja		Humanos Organizativos
¿Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos?	X			La información solicitada se encuentre disponible y sea idóneo para utilizarlo, cuando y donde se necesite.	Alta		Humanos Organizativos
¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)?	X				Media		Humanos Organizativos
¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema?	X			La información de la emoresa debe encontrarse adecuadamente	Alta		Humanos Organizativos
¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?	X			adecuadamente protegida.	Alta	Humanos Organizativos	

8 OPERACIÓN									
8.1 Planificación y control operacional									
¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?	X				No cuenta con un manual de procedimientos	Alta	Sistematizar más los procesos e implementar manuales y hacer conocer a sus empleados lo que el cliente quiere.		Humanos Organizativos
¿Se han establecido criterios para la operación de los procesos?	X					Alta			Humanos Organizativos
¿Se controlan los procesos contratados externamente?	X					Alta			Humanos Organizativos
8.2 Documentación Relacionada									
¿Se han determinado cuáles son las comunicaciones necesarias con los clientes?	X				La mayoría de clientes realizan sus petición mediante la asistente administrativa y la secretaria general de la municipalidad, por lo que es fundamental tener bien determinado las vías necesarias de comunicación.	Alta	Sistematizar más las comunicaciones en cuanto al trato con clientes y con los empleados.		Humanos Organizativos
¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los productos y servicios a ofrecer?	X				La dirección ofrece a sus clientes un catalogo que detalla sus productos y servicios, por lo que este solo debe solicitar de acuerdo sus necesidades.	Alta			Humanos Organizativos
¿Se revisa la definición de requisitos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por la organización?	X				No tienen posicionamiento WEB	Alta			Humanos Organizativos
¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los productos y servicios?	X					Alta			Humanos Organizativos
¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?	X				No existe una metodología específica que garantice que el resultado sea bien aceptado.	Alta			Humanos Organizativos
¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?		X			Realizar cambio en el proceso o servicio significaría que el producto no se desarrolle en su totalidad.	Alta			Humanos Organizativos
			X						Humanos Organizativos
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios									
¿Existe una planificación del diseño y desarrollo?		X				Alta			Humanos Organizativos
¿Existe una metodología definida para la identificación de entradas para el diseño?			X			Alta			Humanos Organizativos
¿Existen controles establecidos para cada una de las etapas del diseño?			X			Alta			Humanos Organizativos
¿Existe una metodología para validar las salidas del diseño y desarrollo?			X			Media			Humanos Organizativos
¿Existe una metodología para el control de cambios en el diseño y desarrollo?			X			Media			Humanos Organizativos
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente									
¿Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos?	X				La organización cuenta datos de los proveedores, pero no están documentados los más importantes	Alta	En los aspectos que la empresa puede mejora es en la adquisición de las materias primas indirectas (cajas, etiquetas, etc)		Humanos Organizativos
¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?	X				No cuenta con esta metodología pero se está creando el diseño	Alta			Humanos Organizativos
¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar?	X				Se mantiene un control a los servicios suministrados externamente, pero no tiene definido los controles a los proveedores ni a las salidas resultantes	Alta			Humanos Organizativos
¿Se comunica a los proveedores externos los controles a realizar para la liberación de sus productos y/o las competencias de las personas?	X				Se realiza una revisión a los procesos, productos o servicios suministrados externamente, con una metodología que no está documentada	Alta			Humanos Organizativos
¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?		X			Al proveedor externo sólo se le comunica el proceso, producto o servicio a suministrar.	Alta			Humanos Organizativos
8.5 Producción y provisión del servicio									
¿Están la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas?	X				No se cuenta con una descripción de los procesos para realizar el producto requerido o prestar el servicio	Alta	Mejorar o buscar metodos más eficientes para controlar las variables en la producción.		Humanos Organizativos
¿Se dispone de la información documentada y recursos necesarios para la operación?	X					Alta	Automatizar los procesos que tengan acciones repetitivas.		Humanos Organizativos
¿Existen etapas de implementación de actividades de seguimiento y medición, especialmente previas a la liberación y a la entrega?	X				Si se cuenta con la metodología pero no está documentada	Alta	Mejorar o buscar metodos más eficientes para la mediõn del estado del producto al momento de su liberación.		Humanos Organizativos
¿Se aplican métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los productos?		X				Media	Tomar registros del estado del producto al momento de su liberación y pedir informes al momento de su llegada.		Humanos Organizativos
¿Existen requisitos de trazabilidad que se desarrollan de acuerdo a los requisitos?			X			Baja			Humanos Organizativos
¿Se cuida, identifica y protege la propiedad perteneciente a clientes y proveedores externos?	X					Baja			Humanos Organizativos
¿Las condiciones de preservación de los productos son las adecuadas?			X			Baja			Humanos Organizativos
¿Se cumplen con las actividades posteriores a la entrega cuando existan y sea un requisito?			X			Baja			Humanos Organizativos
¿En caso de cambios los mismos son justificados por información documentada?	X					Baja			Humanos Organizativos

8.6 Liberación de los productos y servicios										
	¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del producto?		X		La empresa siempre se asegura de que su producto sea liberado en las mejores condiciones.	Alta	Implementar mayores controles en las diferentes etapas del producto.		Humanos Organizativos	
	¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los productos?	X			Todos los productos o servicios van registrados bajo la garantía de la municipalidad.	Alta			Humanos Organizativos	
	¿Existe información documentada que evidencie la liberación y que permita la trazabilidad de la misma?		X		Cada solicitud es sumillado y registrado y detallado hasta el último de los aspectos.	Alta			Humanos Organizativos	
8.7 Control de las salidas no conformes										
	¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?	X			La organización cuenta con un procedimiento pero no está documentado.	Alta	Para evitar la devolución del producto, se sugiere implementar mayores medidas de control al momento de la salida de la empresa y al momento de la preparación del producto.		Humanos Organizativos	
	¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el producto no conforme: corrección, separación, información al cliente, etc?		X		Solamente se realiza una revisión visual del producto final antes de su liberación, pero la organización no cuenta con una metodología correcta	Alta			Humanos Organizativos	
	¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?	X				Alta			Humanos Organizativos	
9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO										
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación										
9.1.1 Generalidades										
9.1.2 Satisfacción del Cliente										
	¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X			No se realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.	Alta	Continuar con el seguimiento y medición		Humanos Organizativos	
	¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?	X			No se realizan encuestas periódicas, retroalimentación del cliente, incluso reuniones con clientes para extender felicitaciones, garantías cumplidas.	Alta			Humanos Organizativos	
	¿Los resultados de esta retroalimentación de la percepción del cliente permiten evidenciar la mejora en la satisfacción del cliente?	X			La fidelidad del cliente nos permite evidenciar que la retroalimentación fue exitosa.	Alta			Humanos Organizativos	
	¿Los clientes analizados son suficientemente representativos para conocer la satisfacción general de los clientes?	X			Tomamos en cuenta a clientes de todos los niveles de consumo; esto nos permite saber en qué parte de los procesos existen fallas.	Alta			Humanos Organizativos	
9.1.3 Análisis y evaluación										
	¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?	X			Todos los datos están registrados para ser analizados y comparados.	Alta	Aplicar las mejoras para la satisfacción del cliente.	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos	
	¿Está definida la metodología de seguimiento, responsabilidades y plazos, de los indicadores?	X			Periódicamente se registran datos para posterior análisis.	Alta			Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Los indicadores son adecuados para analizar las mejoras y los cambios en el sistema de gestión de la calidad?	X			Las mejoras son oportunas gracias a la acción responsable del registro de datos.	Alta			Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Existen valores de referencia para los indicadores establecidos?	X			Siempre se tiene valores de referencia para tener un punto de comparación.	Alta			Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
9.2 Auditoría interna										
	¿Las auditorías internas se realizan de forma planificada?	X			Siguiendo la planificación.	Alta	Aplicar las acciones correctivas y preventivas antes de la Auditoría de Certificación.	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos	
	¿Se garantiza la competencia e independencia de los auditores internos?	X			Están capacitados para tal función.	Alta			Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?		X		Es eficaz porque los auditores internos son responsables en aplicar los métodos que se planificaron.	Alta			Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?		X		Los auditores informan al siguiente nivel jerárquico para tomar las acciones correctivas y preventivas.	Alta			Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?	X			Se aplican las acciones correctivas y preventivas antes de pasar a la Auditoría de Certificación y llegar sin errores.	Alta			Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
9.3 Revisión por la dirección										
	¿Se han incluido todas las entradas de la revisión presentes en la norma de referencia?	X			Toda la información del desempeño y eficacia está incluida.	Alta	Conserva información documentada como resultado de las revisiones por la Dirección Estratégica.	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos	
	¿Se han tratado todas las salidas necesarias requeridas por la norma de referencia?		X		Así como las entradas las salidas tienen la misma relevancia.	Alta			Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?	X			La organización aplica una metodología para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas.	Alta			Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
	¿Se está empleando la revisión por la dirección como una herramienta de mejora del sistema de gestión de la calidad?	X			Se aprovechan las oportunidades de mejora y cualquier necesidad de cambio se aplica en base a los recursos.	Alta			Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos

10 MEJORA									
10.1 Generalidades									
¿La organización planifica acciones para la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del sistema de gestión de la calidad?	X				Las oportunidades de mejora se detectan tras el análisis de los comentarios de las encuestas, de las auditorías internas, las aportadas por el personal... que tras su análisis se implantan tanto para mejorar los productos y servicios, como para aumentar la satisfacción de los clientes, mejorar los procesos y la eficacia del SGC y para evitar efectos no deseados.	Media	Detectar y estudiar las necesidades del cliente mediante un plan de marketing	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
¿Se contemplan para la mejora las necesidades y expectativas de las partes interesadas?	X					Media		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?	X					Media		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
10.2 No conformidad y acción correctiva									
¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?		X			La metodología usada en la empresa como tal es el uso de buzones de quejas y sugerencias, por el contrario las quejas en cambio en el ámbito de exportación son de mayor escala	Baja	Crear buzones de quejas y sugerencias digitales de libre acceso y de mejor tabulación de sus datos	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?		X			Se ejecutan acciones correctivas inmediatamente, en caso de no conformidades con la calidad de la	Baja	Identificar y documentar los riesgos y oportunidades detectados durante la	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
¿Existe análisis de la repetitividad de las no conformidades para emprender acciones correctivas?	X				Dado que se da una acción correctiva inmediata, no se puede llegar a que estas no	Baja	Garantizar que se eliminara cualquier motivo para que exista una repetición en las no	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
¿La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia?	X				La documentación que manejan los entes internacionales al momento de presentar quejas son muy adecuados y de imperante aplicación	Media	Formalizar el resultado de la revisión de si existen NC parecidas o potenciales.	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
10.3 Mejora continua									
¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?	X				Dado que son procesos que aun carecen de automatización es complicado la aplicación de metodología para un mejoramiento continuo que sea eficaz	Media	Implementar recursos tecnológicos para la recolección de datos de los productos y a partir de los mismos elaborar una estrategia de mejora continua	Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la organización?		X			Se lleva un registro que en su momento sera la partida para mejorar nuestros procesos	Media		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos
¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades?	X				Siempre que se detectan oportunidades de mejora, tras el análisis de los beneficios y del coste de su implantación, se valora y se implantan si se considera oportuno, mejorando continuamente la eficacia del SGC.	Baja		Leopoldo Quimbiamba	Humanos Organizativos

4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	83%
5	LIDERAZGO	82%
6	PLANIFICACIÓN	78%
7	APOYO	76%
8	OPERACIÓN	64%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	78%
10	MEJORA	72%

4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	83%
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	100%
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	100%
4.3	Deteminación del alcance del SGC	50%
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	80%
5	LIDERAZGO	82%
5.1	Liderazgo y compromiso	100%
5.2	Política	80%
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	67%
6	PLANIFICACIÓN	78%
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	100%
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	100%
6.3	Planificación de los cambios	33%
7	APOYO	76%
7.1	Recursos	85%
7.2	Competencia	67%
7.3	Toma de Conciencia	100%
7.4	Comunicación	50%
7.5	Información Documentada	80%
8	OPERACIÓN	64%
8.1	Planificación y control operacional	100%
8.2	Documentación Relacionada	83%
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	0%
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	80%
8.5	Producción y provisión del servicio	83%
8.6	Liberación de los productos y servicios	33%
8.7	Control de las salidas no conformes	67%
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	78%
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	100%
9.2	Auditoría interna	60%
9.3	Revisión por la dirección	75%
10	MEJORA	72%
10.1	Generalidades	100%
10.2	No conformidad y acción correctiva	50%
10.3	Mejora continua	67%

ANEXO 9

Matriz de Riesgo

Anexo 9: Matriz de Riesgo

Proceso	Puesto de Trabajo	Actividad	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				Etapas de planeación y diseño	MEDIDA DE CONTROL EXISTENTES											EVALUACIÓN DE RIESGOS														
			Trabajadores Expuestos	Situación R/NR	PELIGROS Peligros de Exposición	RIESGO Tipo de Riesgos		Riesgo Laboral	Control en:											SEGURIDAD													
									Fuente y medio de transmisión		El Receptor							Control	Probabilidad (P)	Severidad (S)	Evaluación de riesgos	Nivel de Riesgo		Nivel de Consecuencia		Nivel de Riesgo		Nivel de Intervención					
Eliminación	Sustitución	Control de Ingeniería	Controles Administrativo	Competencias	Vigilancia Médica	Procedimientos/Instrumentación	Capacitaciones	Señalización	Uso de EPP y ropa de trabajo	Eliminación	Sustitución	Control de Ingeniería	Controles Administrativo	Competencias	Vigilancia Médica	Procedimientos/Instrumentación	Capacitaciones					Señalización	Uso de EPP y ropa de trabajo	Probabilidad (P)	Severidad (S)	Evaluación de riesgos	Nivel de Riesgo		Nivel de Consecuencia	Nivel de Riesgo	Nivel de Intervención		
Dirección Estratégica	Alcalde-Concejales	Dirigir, orientar y ejecutar la política y directrices establecidas por el concejo cantonal.	Rutinario	Estrés	Psicosocial	Estrés Laboral								X								Programa de riesgo psicosocial	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR			
			Rutinario	Posiciones estáticas en largos periodos de tiempo	Ergonómico	Problemas Musco Esquelético									X									Programas de pausas activas	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR	
			Rutinario	Uso de PDV	Ergonómico	Problemas Visuales									X									Programa de conservación visual	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR	
	Alcalde-Concejales	Cumplir y hacer cumplir estrictamente la constitución, las leyes los decretos del gobierno.	Rutinario	Cargas excesivas de trabajo	Psicosocial	Depresión, fatiga								X	X								Programas de pausas activas	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR		
			No Rutinario	Cansancio y Fatiga	Psicosocial	Depresión, fatiga								X	X									Programas de pausas activas	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR	
			No Rutinario	Ruido	Físico	Exposición al ruido							X	X										Programa de EPP	3	5	15	Grave	10	LEVE	40	MEJORAR	
			No Rutinario	Polvo	Químico	Material Particulado																		Programa de protección respiratoria	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR	
			No Rutinario	Pisos Irregulares	Ergonómico	Caídas a distintos niveles																		Programa de orden y limpieza	3	5	15	Grave	10	LEVE	40	MEJORAR	
			Rutinario	Otros Psicosociales	Psicosocial	Depresión, ansiedad, irritabilidad, pérdida de apetito, trastornos							X	X		X									Programa de riesgo psicosocial	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR
			Rutinario	Escalones y Escaleras	Mecánico	Caídas a distinto nivel										X									Programa de orden y limpieza	5	4	20	Grave	10	LEVE	40	MEJORAR

Secretaría General	Elaborar actas de sesiones y resoluciones de concejo y comisiones elaboradas	Rutinario	Uso Inadecuado de implementos de oficina	Ergonómico	Problemas Musco Esquelético								X									Programa de levantamiento y posturas adecuadas	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR	
		Uso de PVD	Rutinario	Alteración del sentido de la visión	Físico	Trastornos Visuales									X								Programa de conservación visual	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR
			No Rutinario	Estrés	Psicosocial	Estrés Laboral								X	X									Programa de riesgo psicosocial	3	5	15	Grave	10	LEVE	40
		Subir Escalones	Rutinario	Escalones	Mecánico	Caídas a distinto nivel									X									Programa de orden y limpieza.	3	5	15	Grave	10	LEVE	40
Asistente Administrativo	Efectúa labores de recepción de llamadas telefónicas, trámites de usuarios y atención al público	Rutinario	Posiciones repetitivas, prolongadas	Ergonómico	Problemas Musco Esquelético								X									Programa de levantamiento y posturas adecuadas	5	4	20	Grave	10	LEVE	40	MEJORAR	
			Estrés	Estrés	Estrés Laboral									X										Programa de riesgo psicosocial	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40
	Elaborar y presentar plan de	Rutinario	Nivel de responsabilidad alto	Psicosocial	Estrés Laboral									X				X					Programa de riesgo psicosocial	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR

		Rutinario	Polvo	Químico	Material Particulado									X						Programa de protección respiratoria	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR	
		Rutinario	Caidas de desnivel	Mecánico	1. Raspones 2. Traumas 3. Torcedura 4. Fisuras											X	X				Instalación y constante mantenimiento de señalética en las instalaciones	3	5	15	Grave	10	LEVE	40	MEJORAR
		Rutinario	Contaminantes Biológicos	Biológico	Exposición al virus (COVID-19)													X			Programa de protección respiratoria	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR
		Rutinario	Usuarios no conformes	Psicosocial	Conflictos																Programa de riesgo psicosocial	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR
Fiscalizador	Revisión de documentos	Rutinario	Digitar	Ergonómico	Movimientos Repetitivos									X						Programa de levantamiento y posturas adecuadas	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR	
		Rutinario	Uso de PVD	Ergonómico	Problemas Visuales y Musco Esquelético										X						Usar correctamente los implementos	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR
	Supervisar y controlar términos técnicos Fiscaliza e inspecciona el cumplimiento de políticas, normas, etc., de realización de obras	No Rutinario	Estrés	Psicosocial	Estrés Laboral										X	X					Programa de riesgo psicosocial	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR
		No Rutinario	Frío-Calor	Físico	Estrés Térmico										X						Programa de exposición a temperatura extremas	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR
		No Rutinario	Polvo	Químico	Material Particulado													X			Programa de protección respiratoria	3	5	15	Grave	10	LEVE	40	MEJORAR
		No Rutinario	Vibraciones	Físico	Problemas Musco Esquelético														X		Programa de EPP	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR
		No Rutinario	Caminar	Ergonómico	Fatiga por Movimiento						X	X							X		Programa de Protección de Extremidades	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR
		No Rutinario	Ruido	Físico	Exposición al ruido											X					Programa de protección auditiva	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR
		No Rutinario	Posiciones Repetitivas Prolongadas	Ergonómico	Lumbalgias y Bursitis											X				X	Programa de levantamiento y posturas adecuadas	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR
		Técnico	Levantamiento y sistematización de información	Rutinario	Uso de PVD	Ergonómico	Problemas Visuales									X				X		Realizar pausas activas	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40
Rutinario	Posiciones Forzadas			Ergonómico	Problema Musco Esquelético										X	X		X			Programa de levantamiento y posturas adecuadas	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR

	Apoyar el control de la calidad	No Rutinario	Cansancio y Fatiga	Psicosocial	Cansancio y fatiga											X						Programa de riesgo psicosocial	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR			
		Rutinario	Estrés	Psicosocial	Estrés Laboral												X						Programa de riesgo psicosocial	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR		
Supervisor	Control y dotación de Combustible	Rutinario	Caídas de personas al mismo nivel	Mecánico	1. Raspón 2. Traumas 3. Torceduras 4. Fisuras											X						Actualizar señalética	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR			
		Rutinario	Frio Calor	Físico	Estrés Térmico												X						Programa de protección a temperaturas	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR		
	Planifica la reparación y mantenimiento de la maquinaria y vehículos municipales	Rutinario	Ruido	Físico	Exposición al Ruido						X	X										X	Programa de EPP	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR		
		Rutinario	Trabajo Monótono	Psicosocial	Estrés Laboral							X											Programa de riesgo psicosocial	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR		
		Rutinario	Vibraciones	Físico	Problema Musco Esquelético							X											X	Limitar al tiempo de exposición- USO de EPR	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR	
		No Rutinario	Posiciones repetitivas y prolongadas	Ergonómico	Lumbalgias y Bursitis							X						X						Establecer Descansos Cortos	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR	
Coordinador de Planificación	Planificación y Gestión	Rutinario	Uso Inadecuado de implementos de oficina	Ergonómico	Lumbalgias y Bursitis											X						X	Usar correctamente los implementos de oficina	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR		
		Rutinario	Nivel de responsabilidad alto	Psicosocial	Estrés Laboral							X												Programa de riesgo psicosocial	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR	
	Monitoreo y control	Rutinario	Exigencia de concentración	Psicosocial	Estrés Laboral							X												Programa de riesgo psicosocial	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR	
		Rutinario	Posiciones Repetitivas Prolongadas	Ergonómico	Lumbalgias y Bursitis							X												X	Desarrollar Pausas Activas	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR
		Rutinario	Escalones y escaleras	Mecánico	Caídas a distinto nivel							X												X	Programa de orden y limpieza	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR
Coordinador de Agua P.	Control personal de agua potable	Rutinario	Frio-Calor	Físico	Estrés Térmico											X						X	Uso adecuado de la EPP	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR		
		Rutinario	Pisos irregulares	Mecánico	Caídas al mismo nivel							X											X	Programa de Orden y limpieza	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR	
	Planificación de la operación y mantenimiento del SAP	Rutinario	Estrés	Psicosocial	Estrés de laboral							X											X	Programa de riesgo psicosocial	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR	
		Rutinario	Uso Inadecuado de implementos de oficina	Ergonómico	Lumbalgias y Bursitis							X												X	Usar correctamente los implementos de oficina	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR

Coordinador de Gestión Ambiental	Gestionar Sanearamiento ambiental cantonal	Rutinario	Uso de PVD	Ergonómico	Problemas Visuales											X					X													Usar correctamente los implementos de oficina	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR						
		Rutinario	Posiciones repetitivas prolongadas	Ergonómico	Problema Musco Esquelético						X	X											X														Establecer descansos cortos y frecuentes	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR			
	Administrar el sistema de tratamiento de residuos sólidos	Rutinario	Frio-Calor	Físico	Estrés Térmico												X						X															Programa de protección a temperaturas altas	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR		
		Rutinario	Caídas a distinto nivel	Mecánico	Problema Musco Esquelético												X							X														Programa de orden y limpieza	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR		
		Rutinario	Responsable del personal	Psicosocial	Estrés Laboral												X																						Programa de riesgo psicosocial	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR	
	Distribución de los turnos de trabajo	Rutinario	Trabajo monótono	Psicosocial	Estrés Laboral												X																							Programa de riesgo psicosocial	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40	MEJORAR
		Rutinario	Vibraciones	Físico	Problema Musco Esquelético												X																							X	Limitar el tiempo de exposición	3	4	12	Apreciable	10	LEVE	40

Anexo 10

Plan de

Implementación

Anexo 10: Plan de Implementación

Plan de Implementación																																	
Institución de Estudio		Estudiante		NOMBRE DEL TRABAJO DE GRADO				FECHA INICIO ACTIVIDADES: 11 de octubre de 2022						fecha aprobación																			
Municipio de Mira		Maldonado Cristian		PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS SEGÚN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GAD DEL CANTÓN MIRA																													
		Tutor		MS: Marcelo Cisneros																													
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	METODOLOGÍA	RESULTADOS POR OBJETIVO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	VISITAS TÉCNICAS	INSUMOS/ EQUIPAMIENTO	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												% de avance	% de cumplimiento	Ponderación % del global											
								Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo																				
Diseñar un modelo de gestión por procesos según la norma ISO 9001:2015, para estandarizar los procesos internos que se ejecutan en la Dirección de Obras Públicas del GAD municipal del cantón Mira.	Desarrollar el marco teórico que sustente el diseño del modelo de Gestión por Procesos, a través de un análisis bibliográfico.	Revisión del reglamento de Trabajo de Grado	Investigación Documental	Marco teórico con referencias bibliográficas actuales y normativa legal	Citas bibliográficas, documento escrito firmado por tutor, hoja de tutorías con avance	Entrevistas, visitas	Laptop, internet, office, cámara, celular, biblioteca virtual																6%	33%	33%								
		Recopilar fuentes bibliográficas																												7%			
		Seleccionar información																													7%		
		Elaborar fundamentación teórica																													13%		
	Analizar la situación actual de la empresa mediante un levantamiento de información de factores externos e internos que permita obtener una visión más clara del diagnóstico real de la organización.	Realizar visita de campo para recopilar información de la empresa	Investigación de campo	Diagnóstico situacional de la empresa	Documento escrito y firmado por tutor, fotografías de visitas técnicas	Visitas, entrevistas, check list, encuesta	Laptop, internet, office, cámara, celular, biblioteca virtual, check list, cuestionario																		2%	33%	33%						
		Redactar información obtenida para definir las características principales de la empresa																													4%		
		Describir las Generalidades de la Empresa																														5%	
		Análisis de contexto interno																														6%	
		Análisis de contexto externo																															6%
		Evaluación de ambiente externo e interno																															5%
		Plan de mejora																															5%
	Desarrollar la propuesta de mejora basada en la norma certificable ISO 9001:2015, con la finalidad de asegurar la estandarización de los procesos.	Diseño de la propuesta	Investigación descriptiva, de campo	Propuesta de mejora basada en la norma ISO 9001:2015	Documento escrito y firmado por tutor, resultados de investigación y comparativa	Visitas, reuniones, entrevistas, mejoras aplicadas	Laptop, internet, office, cámara, celular, biblioteca virtual, impresora																			6%	34%	34%					
		Cadena de valor, identificación de los procesos, mapa de procesos																														5%	
		Inventario de procesos, codificación, caracterización de los procesos.																															6%
Lista muestra de documentos, fichas de indicadores, matriz de riesgos, manual de procedimientos.																																6%	
Política de calidad, Objetivos de calidad, Check list de salida																																5%	
Conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos																																6%	
																					100%	100%	100%										