MUNICIPALIDAD Santo Domingo	**PLAN DE PROCESO**	**CÓDIGO:**	**CAL-D-01**
	MACROPROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS	**VERSIÓN:**	**8**
		ELABORADO POR:	**Lcdo. David Chan Párraga, Director de Gestión de Calidad y Procesos**
		APROBADO POR:	**Mgs. Angel Montero Aguilar, Coordinador de Gestión y Fortalecimiento Institucional Líder de la Alta Dirección**
		FECHA DE APROBACIÓN:	18 noviembre 2022

UNIDAD ORGANIZACIONAL RESPONSABLE: **Dirección de Gestión de Calidad y Procesos**

OTRAS UNIDADES IMPLICADAS: Todo el GAD Municipal de Santo Domingo

PRODUCTOS DEL PROCESO:

- Documento a tics para los cambios en procesos
- Informes de procesos mejorados
- Documento a tics para la automatización de procesos
- Plan de procesos, fichas técnicas de procesos y flujogramas
- Informe de indicadores y tendencia
- Informe ambiente para la operación de los procesos
- Matriz de administración de riesgos
- Matriz de respuesta al riesgo
- Plan de simplificación de trámites
- Informe de seguimiento al cumplimiento de estrategias de simplificación
- Informe consolidado de hallazgos y acciones correctivas
- Informe de auditoría interna del sistema de gestión de calidad
- Informe del cliente, satisfacción, sugerencias, quejas
- Resultado de tabulación de encuestas
- Proyecto de estatuto orgánico institucional / reformas al estatuto
- Informe de seguimiento de trámites
- Informe de cumplimiento de plan anual de capacitación sobre sistemas de gestión

El presente instructivo es de uso y aplicación obligatoria para todas las instancias y unidades que intervengan en el proceso de Gestión de Calidad y Procesos.

1. OBJETIVO

Promover el desarrollo organizacional, implementando acciones para la mejora continua de la gestión institucional, de la calidad del servicio y de la atención a los usuarios:

- Asegurando la calidad de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del GAD Municipal de Santo Domingo.
- Brindando soporte técnico a los procesos de Calidad.
- Realizando monitoreo de indicadores de procesos y reportar desviaciones.
- Planificando y Auditando los procesos bajo la Norma ISO 9001.
- Proponiendo proyectos de mejora.
- Verificando el Cierre de No Conformidades.
- Capacitando a los funcionarios en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Administrando los Riesgos Administrativos Institucionales.

2. ALCANCE

- Mejora de procesos automatizados
- Levantamiento de información para automatización de procesos
- Manual de procesos del GADMSD
- Indicadores y tendencias de los procesos
- Ambiente para la operación de los procesos
- Administración de riesgos institucionales
- Simplificación de trámites administrativos
- Auditoria interna del sistema de gestión de calidad
- Relación con el cliente
- Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del GADMSD
- Control de atención a trámites internos y externos (SIGEPRO)
- Capacitaciones sobre sistemas de gestión

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Lcdo. David Israel Chan Párraga, Director de Gestión de Calidad y Procesos

4. METODOLOGÍA

4.1. MEJORAMIENTO DE PROCESOS AUTOMATIZADOS

1. Generar solicitud para mejora de proceso automatizado por parte de las direcciones del GADMSD.
2. Revisar y clasificar solicitud la dirección de tics; si requiere actualización de proceso o flujograma derivaran a la dirección de Gestión de Calidad o; si no requiere continua con la mejora en el proceso automatizado
3. Revisar solicitud se encuentre enviada por Sigepro por parte del Asistente Administrativo, toma sumilla de director y asigna a analista de procesos.
4. Revisar documentación adjunta para mejora de proceso automatizado y de requerir información adicional solicitar información complementaria por parte del analista de procesos.

5. Revisar y proveer unidad solicitante la documentación y/o información solicitada.
6. Analizar información el analista de procesos para actualizar proceso y diseño de flujograma de la mejora solicitada.
7. Elaborar convocatoria a reunión de trabajo para responsables del proceso para socializar flujograma por parte del analista de procesos.
8. Revisar, tomar firma de director y crear memorando circular a unidades del GADMSD el asistente administrativo y director.
9. Recibir circular de reunión de trabajo las unidades del GADMSD.
10. Realizar reunión de trabajo para revisión de proceso y registra asistencia por parte del analista de procesos.
11. Revisar y atender resoluciones de reunión de las Direcciones del GADMSD.
12. Realizar analista de procesos modificaciones en el proceso y flujograma de las resoluciones establecidas en reunión y enviar a dirección solicitante.
13. Revisar y aprobar proceso y flujograma por la dirección solicitante y enviar a gestión de calidad.
14. Elaborar memorando para Dirección de Tics solicitando continuar con el desarrollo e implementación de la solicitud de mejora al proceso automatizado.
15. Revisar, tomar firma de director y enviar memorando a dirección de tics el asistente administrativo y director.
16. Continuar la dirección de tics con desarrollo e implementación de la solicitud de mejora al proceso automatizado.

4.2. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

1. Generar solicitud para mejora de proceso automatizado por parte de las direcciones del Gadmsd.
2. Revisar solicitud se encuentre enviada por Sigepro por parte del Asistente Administrativo, toma sumilla de director y asigna analista de procesos.
3. Revisar solicitud de automatización de proceso por parte del analista de procesos.
4. Revisar documentación adjunta para levantamiento de información del proceso y de requerir información adicional solicitar información complementaria por parte del analista de procesos.
5. Revisar y proveer unidad solicitante la documentación y/o información solicitada.
6. Analizar información para levantamiento de nuevo proceso y diseño de nuevo flujograma por parte del analista de procesos.
7. Elaborar convocatoria a reunión de trabajo para responsables del proceso para socializar flujograma por parte del analista de procesos.
8. Revisar, tomar firma de director y crear memorando circular a unidades del Gadmsd el asistente administrativo y director.
9. Recibir circular de reunión de trabajo las unidades del Gadmsd.
10. Realizar reunión de trabajo para revisión de proceso y registra asistencia por parte del analista de procesos.

11. Revisar y atender resoluciones de reunión de las Direcciones del GADMSD.
12. Realizar analista de procesos modificaciones en el proceso y flujograma de las resoluciones establecidas en reunión y enviar a dirección solicitante.
13. Revisar y aprobar proceso y flujograma por la dirección solicitante y enviar a gestión de calidad.
14. Elaborar memorando para dirección de Tics solicitando continuar con el desarrollo e implementación de la solicitud de automatización de procesos se adjuntando información de levantamiento para automatización de proceso.
15. Revisar, tomar firma de director y enviar memorando a dirección de tics el asistente administrativo y director.
16. Continuar la dirección de tics con desarrollo e implementación de automatización de proceso

4.3. MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD

1. El Director de gestión de calidad disponer a Analista de Procesos la revisión de los documentos Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas de las unidades del GADMSD, para verificar si están actualizados o se realice levantamiento en caso de Direcciones nuevas.
2. El Analista de Procesos de gestión de calidad realizar revisión y preparar memorando para solicitar actualización de Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas de las unidades del GADMSD (doc. memorando).
3. El Director firma memorando
4. El Asistente registra y despacha memorando
5. Las Unidades preparan Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas y solicitan revisión (doc. PP-FT-F)
6. El Asistente registra ingreso de documento y entrega a Director
7. El Director asigna a Analista de Proceso para revisión de los documentos
8. El Analista de Procesos revisa documento

Existen observaciones:

9. El Analista prepara memorando con las respectivas indicaciones (doc. Memorando)
10. El Director firma memorando
11. El Asistente registra y despacha memorando
12. Las Unidades solventar observaciones y preparan Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas y solicitan revisión (doc. PP-FT-F).
13. Regresa a punto 8.

No existen observaciones:

14. El Analista prepara informe para aprobación del Líder de la Alta Dirección. (doc. Memorando)
15. El Director revisa y firma informe
16. El Asistente registra y despacha memorando

17. El Líder de la Alta Dirección recibe informe y revisa documentos

Existen observaciones:

18. El Líder de la Alta Dirección remite documentos a Gestión de la Calidad y Procesos para correcciones. (doc. Memorando) Regresa al Punto 8.

No existen observaciones

19. El Líder de la Alta Dirección aprueba los documentos Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas de las Unidades, y remite a Gestión de la Calidad y Procesos. (doc. PP-FTP-F aprobados)
20. El Asistente registra ingreso de documento y entrega a Director
21. El Director dispone asistente archivar documentación y se entregue a las unidades el Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas aprobados, y dispone archivo de un ejemplar (doc memorando)
22. El Asistente registra y Archiva.

4.4. INDICADORES Y TENDENCIAS DE PROCESOS

1. Se inicia con la subida de la información en la página http://calidad.santodomingo.gob.ec/ CAL-R-30
2. Se analiza los datos registrados, se genera reportes CAL-I-03, y el reporte CLA-R-15, CAL-R-24, CAL-R-30
3. Se tabula se verifica el cumplimiento, de no cumplir se levanta una, no conformidad y se comunica a la dirección que no cumple, en formulario CAL-R-05
4. La unidad responsable del proceso analiza la causa raíz y presente un plan de acción
5. La Dirección de Gestión de Calidad y Procesos verifica la eficacia y si es efectiva, registra el cierre de la no conformidad.

4.5. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

1. El responsable de Mejoramiento Continuo prepara logística según el número de personas que integra el proceso. Esta actividad se realiza utilizando el Registro CAL-R-20.
2. En las unidades llenan la encuesta CAL-R-30
3. El responsable de Mejoramiento Continuo tabula los datos de las encuestas y se grafica resultados
4. El responsable de Mejoramiento Continuo analiza resultados y se elabora el Documento CAL-I-05 *de Informe de Ambiente Laboral*, para la toma de decisiones.
5. Si hay sugerencias y recomendaciones se comunica por medio de memorando a los responsables de procesos.
6. Si no hay sugerencias y recomendaciones se archiva el informe.

4.6. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES

1. Director de GCP solicita a las Direcciones designan delegado para gestión de riesgos (doc. Circular).

2. Director de GCP convoca a capacitación a los directores y/o delegados de cada unidad (doc. Circular).
3. Técnico de GCP realiza capacitación a los directores y/o delegados de cada unidad para elaboración de Matriz de Administración de Riesgos. (doc. Registro de asistencia de inducción / asesoría medios telemáticos o presencial).
4. Director de GCP solicita a las Direcciones presentación de Matriz de Administración de Riesgo (doc. Circular).
5. Directores Municipales identifican los riesgos de sus procesos y proponen acciones de control (doc. Matriz de Administración de Riesgos por unidades).
6. Técnico de GCP revisa matriz y brindan asesoría técnica.

Existen observaciones

7. Se solicita a Directores Municipales que realice nueva revisión de la información. Regresa al punto 5.

No existen observaciones

8. Se remite matriz a Directores Municipales para la aprobación del Coordinador de Área.
9. Coordinador de área revisa información con Directores y/o Delegados y aprueba matriz
10. Directores Municipales presentan Matriz de administración de riesgos legalizada con firma (doc. Memorando)
11. Técnico de GCP revisa y valida información de matriz
12. Director de GCP recibe y revisa Matriz de Administración de riesgos

No aprueba Matriz

13. Regresa al punto 6.

Aprueba Matriz

14. Director de GCP firma Matriz de Administración de riesgos
15. Técnico de GCP consolida información de matrices todas las unidades y remite a todo el personal municipal para socialización (doc. Memorando, Matriz de Administración de riesgos consolidada)

Existen observaciones

16. Regresa al punto 6.

No existen observaciones

17. Prepara informe a Alcaldía (doc. Memorando - Matriz de Administración de riesgos consolidada)
18. Técnico de GCP recaba evidencia de gestión de riesgos, de acuerdo a plazo planteado por cada unidad y gestiona cumplimiento de acciones planteadas. (doc. Memorando solicitud evidencia, memorando gestión para cumplimiento de acciones, documento registro de evidencias).
19. Director de GCP convoca a Directores y/o alterno de cada unidad a capacitación para evaluación de riesgos. (doc. Circular).
20. Técnico de GCP realiza capacitación a los directores y/o delegados de cada unidad para elaboración de Matriz de Respuesta al Riesgos
21. Director de GCP solicita presentación de Matriz de Respuesta al Riesgos
22. Directores Municipales definen en la Matriz de Respuesta al Riesgo las acciones para mitigar

riesgos residuales (doc. Matriz de Respuesta al Riesgo).

23. Técnico de GCP revisa y valida información de matriz, brinda asesoría técnica.

Existen observaciones

24. Se solicita a Directores Municipales que realice nueva revisión de la información. Regresa al punto 22.

No existen observaciones

25. Se remite matriz a Directores Municipales para la aprobación del Coordinador de Área.
26. Coordinador de área revisa información con Directores y/o Delegados y aprueba matriz
27. Directores Municipales presentan Matriz de Respuesta al Riesgo legalizada con firma (doc. Memorando).
28. Técnico de GCP revisa evidencias y valida información de matriz.
29. Director de GCP recibe y revisa Matriz de Respuesta al Riesgo.

No aprueba Matriz

30. Regresa al punto 23.

Aprueba Matriz

31. Director de GCP firma Matriz de Respuesta al Riesgos
32. Técnico de GCP consolida información de matrices todas las unidades y remite a todo el personal municipal para socialización (doc. Memorando, Matriz de Respuesta al riesgo consolidada).

Existen observaciones

33. Se solicita a Directores Municipales que realice nueva revisión de la información. Regresa al punto 23.

No existen observaciones

34. Técnico de GCP prepara informe sobre gestión de riesgos y matrices (doc. Informe de gestión de riesgos/ matriz de eficiencia de tratamiento de riesgo / matriz de resultado de gestión de riesgos)
35. Director de GCP revisa y aprueba informe sobre gestión de riesgo y matrices.
36. Alcaldía recibe informe y emite las disposiciones pertinentes.
37. Técnico de GCP recaba evidencia de riesgos residuales de acuerdo con el plazo planteado por cada unidad. (memorando solicitando evidencias/ memorando de gestión para cumplimiento de acciones, documento registro de evidencias)
38. Técnico de GCP prepara informe anual sobre respuesta al riesgo y matrices (doc. Informe de gestión de riesgos/ matriz de eficiencia de tratamiento de riesgo / matriz de resultado de gestión de riesgos)
39. Director de GCP Revisa y aprueba gestión de riesgo anual
40. Alcaldía conoce informe de Gestión de Riesgos y emite las disposiciones pertinentes.

4.7. SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

1. Inicia en cumplimiento a la Ley Orgánica Para La Optimización y Eficiencia de Trámites

Administrativos, para lo cual la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos solicita a cada uno de las unidades que tienen trámites administrativos, la designación de un responsable como editor, con el fin de que pueda dar cumplimientos a lo determinado en la Ley.

2. Una vez designados, se registran en el sistema
3. Técnico responsable capacita a cada editor con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Telecomunicaciones,
4. La Dirección de Gestión de Calidad y Procesos, bajo la normativa para el efecto, comunica a los unidades sobre los acuerdos establecidos.
5. La Dirección de Gestión de Calidad y Procesos, realiza el respectivo seguimiento mensual de la información en la plataforma del GOB.EC,
6. La Dirección de Gestión de Calidad y Procesos comunica a las unidades la revisión de sus procesos para las mejoras, cual debe reportar en la matriz de Actualización de Trámites
7. Técnico responsable realiza seguimiento a la mejoras conforme el plan de simplificación, cada unidad presente la matriz de diagnóstico económico, del cual se verifica su viabilidad.
8. Dirección de Gestión de Calidad y Procesos procede a realizar la matriz de priorización de trámites y elabora el Plan de Simplificación de Trámites Cantonal y se envía al Mintel
9. Se recepta la respuesta del órgano rector y se comunica a la máxima autoridad para que notifique a cada unidad para su cumplimiento del Plan.

4.8. AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Auditor Jefe prepara Plan anual de auditorías CAL-D-13 y programa de auditoría CAL-D-15 donde se designa el auditor y el horario cuando va a llevarse a cabo la auditoria.
2. Auditor Interno lleva a cabo la auditoria en el área y la hora indicada en el programa con el criterio de *no auditar* su propio trabajo, se utiliza el formato CAL-D-17 Lista de verificación, como apoyo en la auditoría, y elabora el reporte de auditor CAL-R-04 en Auditorías Internas o el CAL-D-16 en Auditorías Puntuales
3. El auditor constata si se cumple con los requisitos de la NORMA ISO 9001:2015; de no cumplir, el auditor levantará una NO CONFORMIDAD en la solicitud de acción correctiva CAL-R-05 o a su vez una OBSERVACION que es de carácter de corrección inmediata y el auditor debe constatar que el cambio se ha realizado.
4. El auditor entregará al jefe de auditores el reporte de auditoría y éste a su vez valida datos con el Equipo de Calidad y se determina si cumple o no con los requisitos de la Norma; si No cumple, se comunica con memorando al responsable del Proceso y adjunta la Solicitud de Acción Correctiva CAL-R-05 o Solicitud de Acción Preventiva CAL-R-06;
5. Los Procesos del GADMSD deben realizar el Análisis Causa para plantear un Plan de Acción
6. El auditor jefe verifica la eficacia y acción; si No cumple se devuelve para que realicen un nuevo análisis y Plan de Acción, si cumple se procede a realizar el Cierre de la No conformidad
7. Si cumple con los requisitos de la Norma y se ha cerrado la No Conformidad se deberá elaborar el *Consolidado de hallazgos* CAL-I-06 y el *informe de Auditoría interna* CAL-I-07, midiendo el porcentaje de cierre de hallazgos.

   Los reportes de Auditor Interno serán recibidos en formato físico y digital, con el nombre del auditor

4.9. RELACION CON EL CLIENTE

1. Se solicita a las Áreas de Rentas y CAC entreguen las Encuestas de Satisfacción del Servicio realizado a los contribuyentes en el transcurso del mes.
2. Se solicita al Áreas de TIC´S entreguen los casos que reposan en la página Web institucional que corresponden al Buzón de Sugerencias y Quejas.
3. Se folia las encuestas y se analiza que la documentación esté llenada correctamente
4. Se tabula las encuestas para conocer la Satisfacción del usuario externo a los servicios recibidos.
5. Se seleccionan los datos por servicio para identificar dónde implementar mejoras en caso de un bajo porcentaje.
6. Las quejas del buzón de Sugerencias y Quejas virtual se analizan y verifican si se le ha dado continuidad desde el sistema SIPSE
7. Si NO se le ha dado continuidad y aun están en la Coordinación de Despacho, se procede a insistir darle atención a las quejas y sugerencias.
8. Con los datos obtenidos se procede a elaborar el informe del cliente, satisfacción, sugerencias y quejas, con las respectivas sugerencias, informe que es enviado al Líder de Alta Dirección para los correctivos necesarios.

4.10. ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL GADMSD

1. Las Direcciones, de acuerdo a modelo de gestión que Alcaldía determine, presentan a Gestión de Calidad y Procesos los informes justificativos de competencias y procesos a desarrollar (doc. Informe), ya sea para cambio de Estatuto o Reforma a Estatuto.
2. La Dirección de Gestión de Calidad y Procesos analiza información

   Existen observaciones
3. Regresa al punto 1

   No existen observaciones
4. La Dirección de Gestión de Calidad y Procesos analiza y consolida información; presenta informe a la Dirección de Administración de Talento Humano (doc. Informe).
5. La Dirección de Administración de Talento Humano analiza información.

   Existen observaciones
6. Regresa al punto 2

   No existen observaciones
7. La Dirección de Administración de Talento Humano remite un informe a Alcaldía.(doc. Informe).
8. Alcaldía sumilla documento a Procuraduría Síndica
9. Procuraduría Síndica elabora informe de aprobación y Resolución (doc. informe y resolución).

   ¿Cambio de estructura?
10. SI: Alcaldía pone en conocimiento del Concejo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo el *proyecto de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.*
11. NO: Alcaldía pone en conocimiento de personal del GADMSD la reforma al *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.*
12. De incorporarse nuevos procesos, se registrarán los cambios el *informe de nuevos procesos integrados al Sistema de Gestión de la Calidad.* (doc. Informe).

4.11. CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y EXTERNOS (SIGEPRO)

1. Se recepta la documentación por parte del Centro de Atención Ciudadana en el cuál señala los casos represados en todas las unidades del GADMSD.
2. Se descarga del Sistema SIGES los reportes por unidad, en el cual señala los trámites que han vencido el tiempo de respuesta
3. Se realiza una tabla de los casos no atendidos
4. Se notifica a todas las unidades involucradas.

4.12. CAPACITACIONES SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN

1. Gestión de la Calidad y Proceso programa las capacitaciones a realizarse en el transcurso de cada año Fiscal, referentes al Sistema de Gestión de Calidad, empleando el formulario CAL-D-06 para la programación.
2. En la ejecución de la capacitación, se utilizará el Registro CAL-R-19 para el registro de asistencia
3. Según el tipo de capacitación, se *realizarán Evaluaciones de Inducción al SGC* (CAL-R-16) y *Evaluaciones a las Capacitaciones* (CAL-R-18).
4. Finalmente, se presentará un *Informe de Evaluación a las Capacitaciones* (CAL-I-02).

5. ENTRADAS

MEJORAMIENTO DE PROCESOS AUTOMATIZADOS
Memorando, solicitando mejora a procesos automatizados preexistentes.
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS
Memorando de solicitud para automatización de proceso nuevo
MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD
Disposición del Director de Gestión de Calidad y Proceso la revisión del Plan de Proceso, Ficha Técnica Flujogramas de los procesos a cada unidad.
INDICADORES Y TENDENCIAS DE PROCESOS
Registro de indicadores por cada unidad al sistema de calidad de los procesos del GADMSD (CAL-R-30)
Plan de acción
AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Norma ISO 9001:2015
Planificación en SIITH
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES
Instructivo de Riesgos Institucionales
Norma 300 de la Contraloría General del Estado
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS
Ley Orgánica Para La Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y más normativa vigente
Matriz de diagnóstico económico
Matriz de priorización de trámites
Oficio del ministerio de telecomunicaciones
AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Norma ISO 9001:2015
Plan Anual de Auditoria (CAL-D- 13)
Programa de auditoria (CAL-D-15)
RELACIÓN CON EL CLIENTE
Norma ISO 9001: 2015
Memorando circular solicitando a las áreas las encuestas de satisfacción
ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL GADMSD
Memorando de disposición o resolución administrativa
Informe de financiero
Informe de unidades
CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y EXTERNOS (SIGEPRO)
Memorando del Centro de Atención Ciudadana
CAPACITACIONES SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN
Norma ISO 9001:2015

6. SALIDAS

MEJORAMIENTO DE PROCESOS AUTOMATIZADOS
Memorando, solicitando a la Dirección de Tics continuar con el desarrollo e implementación de la mejora del proceso
Flujograma de proceso

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS
Memorando, solicitando a la Dirección de Tics continuar con el desarrollo e implementación de la mejora del proceso nuevo
Flujograma de proceso
MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD
Memorando de Informe para el Líder de la alta Dirección.
Planes de Procesos, Fichas Técnicas y Flujogramas aprobadas.
INDICADORES Y TENDENCIAS DE PROCESOS
Informe de indicadores y tendencia (CAL-I-03), reportes (CAL-R-15,24,30)
Memorando de acción correctiva (CAL-R-05)
Cierre de no conformidad
AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS
Informe Ambiente para la Operación
Memorando de recomendaciones y Sugerencia
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES
Informe de gestión de riesgo residual
Matriz de eficiencia de tratamiento de riesgos
Matriz de resultado de la gestión de riesgos residual
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS
Plan de Simplificación de trámite
Memorando de Informe a la máxima autoridad del plan de simplificación de trámite
AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
Informe de hallazgo CAL-I-06
Informe de Auditoría interna CAL-I-07 aprobado por el Representante de la Alta Dirección
RELACIÓN CON EL CLIENTE
Informe de cliente, satisfacción y sugerencias y quejas
ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL GADMSD
un informe a Alcaldía, A talento humano
Proyecto de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos y proyecto de reformas
CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y EXTERNOS (SIGEPRO)

Circular de notificación por correo electrónico
CAPACITACIONES SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN
Evaluaciones de capacitaciones
Informe de Evaluación a las Capacitaciones

7. CLIENTES

CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
Direcciones Municipales del GAD Municipal de Santo Domingo	Ciudadanos de Santo Domingo

8. CRONOGRAMA

PROCESOS	TIEMPO DE ATENCIÓN	FRECUENCIA	VIGENCIA
MEJORAMIENTO DE PROCESOS AUTOMATIZADOS	100 Horas con 55 Minutos	bimensual	Hasta nueva mejora
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS	164 Horas con 55 Minutos	trimestral	Hasta una mejora
MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD	57 Horas con 50 Minutos	Quincenal	Hasta una reforma a sus procesos
INDICADORES Y TENDENCIAS DE PROCESOS	30 Horas con 35 Minutos	Mensual	Siempre
AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	32 horas con 00 Minutos	Semestral	Un año
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES	48 Horas con 45 minutos	Quincenal	Hasta mitigar los riesgos residuales
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	526 horas con 40 Minutos	Anual	Un año
AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	103 horas con 00 minutos	Semestral	Un año
RELACION CON EL CLIENTE	37 horas con 40 Minutos	Mensual	Un año
ESTATUTO ORGÁNICO	42 horas con 30 Minutos	anual	Hasta la próxima

DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL GADMSD			reforma
CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y EXTERNOS (SIGEPRO)	7 Horas con 00 Minutos	mensual	Un año
CAPACITACIONES SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN	53 horas con 10 Minutos	mensual	Hasta cambio de responsable de proceso / alternos

9. RECURSOS

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	# DE CÉDULA	# TELEFÓNICO DE CONTACTO
1	David Israel Chan Párraga	Director de Gestión de Calidad y Proceso	1711561389	099335379 Ext. 5060
2	Viviana Graciela Anzules Sánchez	Analista de Procesos	1102549639	0996756779 Ext. 5061
3	Félix Ricardo Cervantes Chávez	Analista de Procesos	1709251324	0997109968 Ext. 5061
4	Bairon Ramón Zambrano Rodríguez	Analista de Tecnologías Informáticas	1716579204	0990210061 Ext 5061
5	Yessenia Alexandra Enríquez Riera	Asistente de Rentas	1716143381	0980617151 Ext 5061
6	Marco Vinicio Fueltala Valencia	Asistente de Rentas	1726089178	0999431808 Ext. 5061
7	José Vicente Mendoza Véliz	Asistente Administrativo	1710387406	0982000920 Ext. 5061

10. RESPONSABILIDADES EN EL PROCESO

Procesos	RESPONSABLE
MEJORA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS	Ing. Félix Cervantes – Ing. Bairon Zambrano
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS	Ing. Félix Cervantes – Ing. Bairon Zambrano
MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD	Ing. Viviana Anzules
INDICADORES Y TENDENCIAS DE PROCESOS	Ing. Félix Cervantes
AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE PROCESOS	Ing. Félix Cervantes
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES	Ing. Viviana Anzules

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Ing. José Mendoza
AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Ing. Viviana Anzules
RELACION CON EL CLIENTE	Lcda. Yessenia Enríquez
ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL GADMSD	Ing. Félix Cervantes
CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y EXTERNOS (SIGEPRO)	Sr. Marco Fueltala
CAPACITACIONES SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN	Ing. Félix Cervantes

11. NIVEL DE AUTORIDAD

Servidor / Funcionario	Acción (Responsable)
Director	• Gestionar la obtención de recursos para la unidad. • Firma documentos de salida • Dispone funciones a los subalternos • Sumilla documentos para su direccionamiento • Delega acciones por escrito • Autoriza permisos a sus subalternos • Vigila el mantenimiento del sistema de gestión de calidad y cumplimiento de competencias de la unidad. • Las demás que le asigne el alcalde, las leyes y ordenanzas.
Analistas / Asistentes Técnicos	Previa disposición: • Sumilla los documentos que elabora • Creación de casos mediante el sistema SIGEPRO. • Elaboración de oficios. • Elaboración de memorandos. • Elaboración de informes varios. • Seguimiento de procesos.
Asistente de Rentas	Previa disposición: • Elaboración de informes varios • Elaboración de oficios. • Elaboración de memorandos. • Creación de casos mediante el sistema SIGEPRO. • Recepción de documentos. • Archivo de documentos de la dirección. Elaboración de informes varios.

12. EQUIPAMIENTO

Los siguientes equipos detallados son los que constan en la unidad de Gestión de la Calidad y Procesos.

DAVID ISRAEL CHAN PÁRRAGA				
CODIGO	**DESCRIPCION**	**SERIE**	**MARCA**	**COLOR**
07-09-05-00302	CPU	1S963234SL KRXZP1	LENOVO	NEGRO
02-06-15-00002	MONITOR 18.5"	ZZDVH4LJ6 01269	SANSUMG	GRIS
03-01-42-00422	ESTACION DE TRABAJO 1.80 X 1.80	-	-	CAFE
02-01-02-67	TELEFONO IP	271FVJMH3 0B2DF3A	GRANDSTREA M	NEGRO
03-01-20-00768	SILLON QHAPAX	-	-	NEGRO

VIVIANA GRACIELA ANZULES SÁNCHEZ				
CODIGO	**DESCRIPCION**	**SERIE**	**MARCA**	**COLOR**
07-09-05-00742	C.P. U	MJ317LD	LENOVO	NEGRO
07-09-12-00549	MONITOR 17 PULGADAS	VNAFR7K	LENOVO	NEGRO
03-01-48-00052	ARCHIVADOR AEREO	-	-	CAFE Y NEGRO
03-01-20-00890	SILLON QHAPAX	-	-	NEGRO
03-01-08-00720	ESCRITORIO TIPO 9	-	-	CAFÉ OSCURO
01-01-01-04139	SILLA TIPO SENSA	-	-	VERDE

YESSENIA ALEXANDRA ENRIQUEZ RIERA				
CODIGO	**DESCRIPCION**	**SERIE**	**MARCA**	**COLOR**
02-06-15-00004	MONITOR 18.5"	ZZDVH4LJ601498	SANSUMG	NEGRO
03-01-08-00722	ESCRITORIO TIPO 9	-	-	CAFE OSCURO
07-09-05-00463	C.P.U.	MXJ95006Y4	HP	NEGRO
01-01-01-05568	SILLA CON BRAZOS SECRETARIA	-	-	NEGRO

FELIX RICARDO CERVANTES CHÁVEZ				
CODIGO	**DESCRIPCION**	**SERIE**	**MARCA**	**COLOR**
07-09-05-00321	C.P.U.	-	LENOVO	NEGRO
07-09-12-00325	MONITOR	-	LENOVO	NEGRO
07-09-14-0153	TECLADO	0419588	IBM	NEGRO
03-01-42-00343	ESTACION DE TRABAJO	-	-	CAFÉ Y NEGRO
03-01-20-00765	SILLON QHAPAX	-	-	NEGRO
03-01-48-00053	ARCHIVADOR AEREO	-	-	CAFE Y NEGRO

BAIRON RAMÓN ZAMBRANO RODRÍGUEZ				
CODIGO	**DESCRIPCION**	**SERIE**	**MARCA**	**COLOR**
07-09-18-00052	DISCO DURO PORTATIL 1TB	TOSHIBA	TOSHIBA	NEGRO
07-09-05-00467	C.P.U.	MXJ95006Y 8	HP	NEGRO
07-09-12-00662	MONITOR	V1YRM21	LENOVO	NEGRO
07-09-14-00232	TECLADO LENOVO	0828810	LENOVO	NEGRO
01-01-01-04138	SILLA TIPO SENSA	-	-	VERDE
03-01-08-00700	ESCRITORIO RECTO MINKA III 1500 MM X 600MM	-	-	CAFE/ NEGRO
03-01-20-00766	SILLON QHAPAX	-	-	NEGRO

MARCO VINICIO FUELTALA VALENCIA				
CODIGO	**DESCRIPCION**	**SERIE**	**MARCA**	**COLOR**
01-01-01-06077	SILLA DE VISITA	-	-	GRIS
01-01-01-06076	SILLA DE VISITA	-	-	GRIS
07-09-62-00026	IMPRESORA MULTIFUNCIÓN	W3048701391	RICOH	BEIGE
01-01-01-06078	SILLA DE VISITA			GRIS
01-01-01-04162	SILLA DE ESPERA			VERDE
03-01-20-00456	SILLON EJECUTIVO EUFORIA DE CINCO GARRUCHAS			NEGRO
07-09-05-00470	C.P.U.	MXJ9500871	HP	
04-14-15-00103	AIRE AONDICIONADO 24000BTU	EVAP: 24022763305693	INNOVAIR	S/C

		00120022, COND: 24022763306692 70150023		
04-14-15-00110	AIRE AONDICIONADO 24000BTU	EVAP: 24022763305693 00120022, COND: 24022763306692 70150023	INNOVAIR	S/C
07-09-19-00106	SCANER	U63954B5G2824 55	BROTHER	NEGRO
07-09-08-00003	IMPRESORA MULTIFUNCION CON SISTEMA INYECCION DE TINTA	S3YK580308	EPSON	NEGRO
03-01-30-00531	ESTANTERIA (100MX40MX20M)	-	-	GRIS
03-01-42-00401	ESTACION DE TRABAJO 1.50X1.50	-	-	CAFE
03-01-20-00767	SILLON QHAPAX	-	-	NEGRO
02-01-02-00065	TELEFONO IP	271FVJMH30B2 DF34	GRANDSTREA M	NEGRO
07-09-12-00916	MONITOR	**809NTSUA4798**	**LG**	NEGRO
01-01-01-06075	SILLA DE VISITA	-	-	GRIS
03-01-31-00079	ANAQUEL METALICO CON 2 GAVETAS 1.80 X 40CM	-	-	
03-01-07-00412	CREDENZA 3 GAVETAS Y DOS PUERTAS	-	-	VERDE

JOSE VICENTE MENDOZA VELIZ				
CODIGO	DESCRIPCION	SERIE	MARCA	COLOR
03-01-16-00454	MESA DE REUNIONES 8P	-	-	CAFE OSCURO
01-01-01-05481	SILLAS PARA DOCENTES	-	-	NEGRO
01-01-01-06340	SILLAS PARA DOCENTES	-	-	NEGRO
01-01-01-06337	SILLAS PARA DOCENTES	-	-	NEGRO
07-09-24-00197	COMPUTADOR CLON. MONITOR, CPU, TECLADO, MOUSE.	COMARIFX83200815269 7	ARI	S/C
01-01-01-06339	SILLAS PARA DOCENTES	-	-	NEGRO
01-01-01-06343	SILLAS PARA DOCENTES	-	-	NEGRO

01-01-01-06342	SILLAS PARA DOCENTES	-	-	NEGRO
01-01-01-06341	SILLAS PARA DOCENTES	-	-	NEGRO
01-01-01-06338	SILLAS PARA DOCENTES	-	-	NEGRO
03-01-19-00610	SILLA TIPO SECRETARIA CON APOYABRAZOS Y 5 GARRUCHAS	-	-	NEGRO
03-01-42-00381	ESTACION DE TRABAJO 130X130	-	-	CAFE

13. SOFTWARE

PAQUETE DE OFIMÁTICA
SIGEPRO
SOFTWARE DE ESCANEO
SIGES
SEGPRO
SISRA

14. REQUISITOS DEL SERVICIO

PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO	Tiempo estimado de respuesta (horas, días, semanas)
Mejora de procesos automatizados	Implementar cambios en los procesos automatizados, para simplificar procedimientos / facilitar atención a los usuarios	Memorando, solicitando mejora a procesos automatizados preexistentes	100 Horas con 55 Minutos
Levantamiento de información para automatización de procesos	Revisión de actividades de procesos, para su automatización en TICs	Memorando de solicitud para automatización de proceso nuevo	164 Horas con 55 Minutos
Manual de procesos del GADMSD	Levantar procedimientos escritos en los documentos Plan de Procesos, Fichas Técnicas de Procesos y Flujogramas	Disposición del Director de Gestión de Calidad y Proceso la revisión del Plan de Proceso, Ficha Técnica, Flujogramas de los procesos a cada unidad.	57 Horas con 50 Minutos
Indicadores y tendencias de los procesos	Verificar cumplimiento de metas programadas en los procesos de las unidades del GADMSD	Registro de indicadores por cada unidad al sistema de calidad de los procesos del	30 Horas con 35 Minutos

		GADMSD (CAL-R-30) Plan de Acción	
Ambiente para la operación de los procesos	Conocer opinión de personal con las condiciones de trabajo, para mejora	• Norma ISO 9001:2015 • Planificación en SIITH	32 horas con 00 Minutos
Administración de riesgos institucionales	Contribuir al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales del GADMSD a través de la implementación de mecanismos que faciliten la adecuada prevención y administración de sus riesgos dando cumplimiento eficaz de las leyes, normas, y regulaciones vigentes establecidos para el efecto	• Instructivo de Riesgos Institucionales • Norma 300 de la Contraloría General del Estado	48 Horas con 45 minutos
Simplificación de trámites administrativos	Revisión de trámites administrativos para disminuir costos y tiempos de atención	• Ley Orgánica Para La Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y más normativa vigente • Matriz de diagnóstico económico • Matriz de priorización de trámites • Oficio del ministerio de telecomunicaciones	526 horas con 40 Minutos
Auditoria interna del sistema de gestión de calidad	Verificar el cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001	• Norma ISO 9001:2015 • Programa de auditoria (CAL-D-15) • Plan Anual de Auditoria (CAL-D- 13)	103 horas con 00 minutos
Relación con el cliente	Conocer la opinión y expectativas de los usuarios sobre la prestación de servicios del GADMSD	• Norma ISO 9001: 2015 • Memorando circular solicitando a las	37 horas con 40 Minutos

		áreas las encuestas de satisfacción	
Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del GADMSD	Definir la estructura organizacional del GADMSD, y establecer los procesos técnicos para mejorar la calidad, productividad y competitividad de los servicios públicos, optimizando y aprovechando los recursos del GADMSD.	• Memorando de disposición o resolución administrativa • Informe de financiero • Informe de unidades	42 horas con 30 Minutos
Control de atención a trámites internos y externos (SIGEPRO)	Verificar la atención de trámites administrativos y casos del GADMSD	Memorando del Centro de Atención Ciudadana	7 Horas con 00 Minutos
Capacitaciones sobre Sistemas de Gestión	Capacitar al personal sobre los beneficios y metodologías para implementación de	• Norma ISO 9001:2015 • Instructivo de Riesgos Institucionales	53 Horas con 10 Minutos

15. SERVICIO NO CONFORME

PROCESO	SERVICIO NO CONFORME
Mejora de procesos automatizados	Reporte de información desde unidades no más de 5 días hábiles
Levantamiento de información para automatización de procesos	Reporte de información desde unidades no más de 5 días hábiles
Manual de procesos del GADMSD	Reporte de información desde unidades no más de 5 días hábiles
Indicadores y tendencias de los procesos	Los informes de indicadores y tendencias deben entregarse hasta el 15 de cada mes o el siguiente día hábil.
Ambiente para la operación de los procesos	Tabulación de encuestas no más de siete días concluida la misma.
Administración de riesgos institucionales	Matrices unificadas, no más de siete días una vez que todas las unidades entreguen la información respectiva. Tratamiento de menos de 70% de riesgos identificados
Simplificación de trámites administrativos	Incumplimiento de Plan de Simplificación de Trámites

Auditoria interna del sistema de gestión de calidad	Procesamiento de Reporte de Auditoría Interna no más de siete días concluida la misma.
Relación con el cliente	Tabulación de encuestas no más de siete días concluida la misma.
Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del GADMSD	Reporte de información desde unidades no más de 5 días hábiles Presentación de informes no más de siete días desde la recepción del último reporte de las unidades.
Control de atención a trámites internos y externos (SIGEPRO)	Atención de trámites menos del 70% de lo represado, dentro del ejercicio fiscal
Capacitaciones sobre Sistemas de Gestión	Inasistencia de responsables de procesos convocados.

16. OPORTUNIDADES DE MEJORA

OPORTUNIDAD DE MEJORA IDENTIFICADA	RESPONSABLE	PLAZO	PRODUCTO ESPERADO
Capacitar al personal sobre levantamiento de procesos, identificación de riesgos y oportunidad de mejoras bajo Normas del Ministerio del Trabajo	Lcdo. David Chan Párraga DIRECTOR DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS	Diciembre 2023	Matriz de riesgos de los procesos Matriz de oportunidad de mejoras en los procesos Levantamiento de Procedimientos

Firma Aprobado por:

Angel Montero

Ing. Ángel Montero
COORDINADOR DE GESTIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
LÍDER DE LA DIRECCIÓN

Firma Elaborado por:

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO
GESTIÓN DE CALIDAD

Lcdo. David Chan Párraga
DIRECTOR DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESO

	FICHA TÉCNICA DE PROCESO	Código	DGC-F-01
MUNICIPALIDAD Santo Domingo	PROCESO: DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS	Versión :	08
		Elaborado por:	Ing. Viviana Anzules
		Revisado y aprobado por:	Lcdo. David Chan Párraga, Director de Gestión de Calidad y Procesos
		Aprobado por :	Msc. Angel Montero Agular, Coordinador de Gestión y Fortalecimiento Institucional Líder de la Alta Dirección
		Fecha de aprobación :	18-noviembre-2022

ENTRADA	SALIDA
MEJORA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS	
Memorando, solicitando automatización	Memorando, solicitando a la Dirección de Tics continuar con el desarrollo e implementación de la mejora del proceso
	Flujograma de proceso
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS	
Memorando de solicitud para automatización de proceso nuevo	Memorando, solicitando a la Dirección de Tics continuar con el desarrollo e implementación de la mejora del proceso nuevo
	Flujograma de proceso
MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD	
Disposición del Director de Gestión de Calidad y Proceso la revisión del Plan de Proceso, Ficha Técnica Flujogramas de los procesos a cada unidad.	Memorando de Informe para el Líder de la alta Dirección.
	Planes de Procesos, Fichas Técnicas y Flujogramas aprobadas.
INDICADORES Y TENDENCIAS DE PROCESOS	
Registro de indicadores por cada unidad al sistema de calidad de los procesos del GADMSD (CAL-R-30)	Informe de indicadores y tendencia (CAL-I-03), reportes (CAL-R-15,24,30)
Plan de acción	Memorando de acción correctiva (CAL-R-05)
	Cierre de no conformidad
AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE PROCESOS	
Norma ISO 9001:2015	Informe Ambiente para la Operación
Planificación en SIITH	Memorando de recomendaciones y Sugerencia
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES	
Instructivo de Riesgos Institucionales	Informe de gestión de riesgo residual
Norma 300 de la Contraloría General del Estado	Matriz de eficiencia de tratamiento de riesgos
	Matriz de resultado de la gestión de riesgos residual
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	
Ley Orgánica Para La Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y más normativa vigente	Plan de Simplificación de trámite
Matriz de diagnóstico económico	Memorando de Informe a la máxima autoridad del plan de simplificación de trámite
Matriz de priorización de trámites	
Oficio del ministerio de telecomunicaciones	
AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Norma ISO 9001:2015	Informe de hallazgo CAL-I-06
Plan Anual de Auditoria (CAL-D- 13)	Informe de Auditoría interna CAL-I-07 aprobado por el Representante de la Alta Dirección
Programa de auditoria (CAL-D-15)	
RELACION CON EL CLIENTE	
Norma ISO 9001: 2015	Informe de cliente, satisfacción y sugerencias y quejas
Memorando circular solicitando a las áreas las encuestas de satisfacción	
ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL GADMSD	
Memorando de disposición o resolución administrativa	Informe a Alcaldía, A talento humano
Informe de financiero	Proyecto de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos y proyecto de reformas
Informe de unidades	
CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y EXTERNOS (SIGEPRO)	
Memorando del Centro de Atención Ciudadana	Circular de notificación por correo electrónico

CAPACITACIONES SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN			
Norma ISO 9001:2015		Evaluaciones de capacitaciones	
		Informe de Evaluación a las Capacitaciones	
No.	**PROCESOS**	**RESPONSABLE**	**ÁREA**
1	MEJORA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS	Ing. Félix Cervantes Chávez Ing. Bairon Zambrano	DIRECCION DE GESTION DE CALIDAD
2	LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS	Ing. Félix Cervantes Chávez Ing. Bairon Zambrano	
3	MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD	Ing. Viviana Anzules	
4	INDICADORES Y TENDENCIAS DE PROCESOS	Ing. Félix Cervantes Chávez	
5	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE PROCESOS	Ing. Félix Cervantes Chávez	
6	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES	Ing. Viviana Anzules	
7	SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS PLATAFORMA GOB.EC	Ing. José Mendoza Veliz Ing. Félix Cervantes	
8	AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Ing. Viviana Anzules	
9	RELACION CON EL CLIENTE	Lcda. Yessenia Enrriquez	
10	ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL GADMSD	Ing. Félix Cervantes Chávez	
11	CAPACITACIONES SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN	Ing. Félix Cervantes	

INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CONTROLES
DOCUMENTOS EXTERNOS: ISO 9001:2015 ISO 37001:2016 COOTAD LOCGE LOETA COA	Las Normas ISO se controla por la serie y versión Las leyes se controla por Registro Oficial
DOCUMENTOS INTERNOS: Plan de Proceso de CALIDAD Ficha Técnica de Procesos Flujogramas Política de Calidad del SGC Objetivos de Calidad Plan anual de Capacitacion del SGC Manual de Calidad Manual de Control de información documentada Manual de Instructivo de aplicación de políticas y metodología para la administración de riesgos en el GADMSD Manual de Manejo de Procesos Manual de Servicio No Conforme Manual de Acciones Correctivas Manual de Auditoría Interna Manual de Mejoramiento Continuo Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del GADMSD PDOT 2032 Resoluciones Administrativas Código Municipal Guia para cierre de No Conformidades Guía para Análisis de Causa Guía para el Aprendizaje de la Política de Calidad	Los documentos del sistema de calidad se controlan por los códigos, versión y fechas de aprobación Estatuto Orgánico se controla por número de resolución y fecha PDOT por número de registro oficial Resoluciones Administrativas se controla por número de resolución y fecha Código Municipal se controla por número de Registro Oficial, nombre de ordenanza y fecha

MEJORA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS	
Memorando solicitud de automatización	número de memorando, caso de SIGEPRO
Flujogramas	Nombre del proceso y firmas de aprobación
Actas de reunión de trabajo	Código y fecha
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS	
Memorando solicitud de automatización	número de memorando, caso de SIGEPRO
Flujogramas	Nombre del proceso y firmas de aprobación
Actas de reunión de trabajo	Coódigo y fecha
MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD	
Ficha Técnica	códigos, versión y fechas de aprobación
Plan de Procesos	códigos, versión y fechas de aprobación
Flujogramas	Nombres y firmas de aprobación
Memorando	número de memorando, caso de SIGEPRO
INDICADORES Y TENDENCIAS DE LOS PROCESOS	
Informe	códigos y fechas
Registro	códigos y fechas
AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	
Informe	códigos y fechas
Encuesta	códigos y fechas
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES	
Memorando	número de memorando, caso de SIGEPRO
Registros	fechas
Matriz	códigos y fechas
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	
Memorando circular	número de memorando, caso de SIGEPRO
Oficios	número de oficio, caso de SIGEPRO
Registros	códigos y fechas

AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
Memorando circular	número de memorando, caso de SIGEPRO
Programa anual	códigos y fechas
Programa de auditorias - Cronograma	códigos y fechas
Registros	códigos y fechas
RELACION CON EL CLIENTE	
Informe	códigos y fechas
Encuestas	códigos y fechas
ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL GADMSD	
Dispocisión Alcaldía	número de memorando, caso de SIGEPRO
Memorando	número de memorando, caso de SIGEPRO
Informes	número de informes
Resolución Administrativa	Número de resolución
Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del GADMSD	Número de resolución y firmas
CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y EXTERNOS (SIGEPRO)	
Memorando	número de memorando, caso de SIGEPRO
CAPACITACIONES SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN	
Memorando circular	número de memorando, caso de SIGEPRO
Registro de asistencia	códigos y fechas
Evaluación	códigos y fechas

RECURSOS

HUMANOS	SOFTWARE	EQUIPAMIENTO
Director de Gestión de Calidad (1)	PAQUETE DE OFIMÁTICA	PC de escritorio completos (7)
Analista de Procesos (2)	SIGEPRO	Telefonos (2)
Analista de Tecnologías Informáticas (1)	SOFTWARE DE ESCANEO	Impresora multifuncional a color
Asistente de Rentas (2)	SIGES	Impresora multifuncional B/N dañada
Asistente Administrativo (1)	SISRA	Escritorios / estaciones de trabajo (7)
	ZIMBRA	Mesa de reuniones (1)
	SISREC	Sillones (7)
		Sillas (17)

INDICADOR OPERATIVO	INDICADOR DE CALIDAD TÁCTICOS Y ESTRATÉGICOS
NUMERO DE PROCESOS VISITADOS POR MES	Nombre: % SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ENTRE EXCELENTE SERVICIO Y MUY BUEN SERVICIO Fórmula: (Sumatoria de calificación de usuarios entre excelente servicio y muy buen servicio / total de usuarios que califican el servicio) x 100
NUMERO DE PROCESOS MEJORADOS Y AUTOMATIZADOS POR MES	Nombre: % SEGUIMIENTO MENSUAL A INDICADORES DE PROCESOS Fórmula: (Número de procesos reportados / número de procesos planificados) x 100%
NUMERO DE RIESGO IDENTIFICADOS POR AÑO	Nombre: % NUMERO DE RIESGOS TRATADOS (ASUMIDOS, MITIGADOS) Fórmula: (Número de riesgos tratados / número de riesgos identificados) x 100
NÚMERO DE RIESGOS TRATADOS (ASUMIDOS, MITIGADOS) POR AÑO	Nombre: % NÚMERO DE RIESGOS RESIDUALES TRATADOS Fórmula: (Número de riesgos residuales tratados / número de riesgos residuales identificados) x 100
NÚMERO DE RIESGOS RESIDUALES IDENTIFICADOS POR AÑO	
NÚMERO DE RIESGOS RESIDUALES TRATADOS (ASUMIDOS, MITIGADOS) POR AÑO	
NÚMERO DE AUDITORIAS PUNTUALES POR AÑO	

CAP (CRITERIO ACEPTABLE DEL PROCESO)

a) SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: MÍNIMO 85% DE SATISFACCIÓ9N ENTRE EXCELENTE SERVICIO Y MUY BUEN SERVICIO
b) SEGUIMIENTO MENSUAL A INDICADORES DE PROCESOS: MÍNIMO EL 80% DE PROCESOS REPORTADOS INDICADORES DENTRO DE LOS 7 PRIMEROS DÍAS DE CADA MES

Firma Elaborado por: Ing. Viviana Anzules Sánchez **Cargo: Analista de Procesos**	**Firma Revisado y Arobado por: Lcdo. David Chan Párraga** **Cargo: Director de Gestión de Calidad y Procesos**	**Firma Aprobado por: Msc. Ángel Montero Aguilar** **Cargo: Líder de la Alta Dirección**

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO
GESTIÓN DE CALIDAD

MEJORA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS

Unidades Gadmsd	Dirección de Tics	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Analista de Procesos	Documentos
Inicio				
T = 15min Generar solicitud para mejora de proceso automatizado				Memorando
	T = 8 h Revisar y clasificar solicitud si requiere actualización de proceso	T=4 h Revisar solicitud se encuentre enviada por el sistema toma sumilla de director y asigna analista de procesos		
	Requiere actualizar proceso Si No		T=16 h Revisar solicitud y documentación y de requerir información adicional solicitar información complementaria	Memorando
			Requiere información Si No	
Revisar y proveer unidad solicitan				Memorando
			T=24 h Analizar información para actualizar proceso y diseño de flujograma	Flujograma
			T=20 min Elaborar convocatoria a reunión de trabajo para socialización del proceso	Memorando
		T=4 h Revisar, tomar firma de director y crear memorando circular a unidades del Gadmsd		
T=8 h Recibir circular de reunión trabajo				
			T=8 h Realizar reunión de trabajo para revisión de proceso y registra asistencia	Registro de Asistencia
T=8 h Revisar y atender resoluciones de reunión				
			T=8 h Realizar modificaciones en el proceso y flujograma de las resoluciones establecidas en reunión	Flujograma
T=8 h Revisar y aprobar proceso y flujograma responsable del proceso				
			T=20 min Elaborar memorando solicitando continuar con el desarrollo e implementación de la solicitud de mejora de proceso	Memorando
		T=4 h Revisar, tomar firma de director y enviar memorando a dirección de tics		
	Continuar con desarrollo e implementación mejora al proceso automatizado			
	Fin			

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO
GESTIÓN DE CALIDAD

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

Unidades Gadmsd	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Analista de Procesos	Dirección de Tics	Documentos
Inicio				
T = 15min Generar solicitud para automatización de proceso nuevo				Memorando
	T=4 h Revisar solicitud se encuentre enviada por el sistema toma sumilla de director y asigna analista de procesos			
		T=16 h Revisar solicitud y documentación y de requerir información adicional solicitar información complementaria		Memorando
		Requiere información Si		
T=40 h Revisar y proveer informacion				Memorando
		No T=24 h Analizar información para levantamiento de proceso y diseño de nuevo flujograma		Flujograma
		T=20 min Elaborar convocatoria a reunión de trabajo para socialización del proceso		Memorando
	T=4 h Revisar, tomar firma de director y crear memorando circular a unidades del gadmsd			
T=8 h R[illegible] circular de reunión de [illegible]bajo				
		T=8 h Realizar reunión de trabajo para revisión de proceso y registra asistencia		Registro de Asistencia
T=40 h Revisar y atender resoluciones de reunión				
		T=8 h Realizar modificaciones en el proceso y flujograma de las resoluciones establecidas en reunión		Flujograma
T=8 h Revisar y aprobar proceso y flujograma los responsables del proceso				
		T=20 min Elaborar memorando solicitando continuar con el desarrollo e implementación de la solicitud de automatización de proceso		Memorando
	T=4 h Revisar, tomar firma de director y enviar memorando a dirección de tics			
			Continuar con desarrollo e implementación de automatización de proceso	
			Fin	

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
GESTIÓN DE CALIDAD
DE SANTO DOMINGO

FLUJOGRAMA MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD

Dirección Gestión de Calidad	Analista de Procesos de Gestión de Calidad	Unidades del Gadmsd	Líder de la Alta dirección	Documentos
Inicio T= 10 min Disponer Director de Calidad a Analista de Procesos la revisión del Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas de las unidades del GADMSD				
	T= 30 min Revisar documentación y preparar memorando para solicitar actualización de Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas (por unidad)			Memorando
T= 10 min Tomar firma de director, registrar y enviar memorando		T= 3 días Preparar Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas y solicitar revisión		Plan de Procesos Ficha Técnica de proceso y flujogramas
T= 10 min Registrar documentación y pasa a director para sumillar a Analista de procesos				Informe
T= 10 min	T= 3 hr Revisar documentación y elabora memorando de respuesta			Memorando
	Observaciones Si			
T= 10 min Tomar firma de director, registrar y enviar memorando		T= 3 días Solventar observaciones y solicitar revisión		Plan de Procesos Ficha Técnica de proceso y flujogramas
	No T= 30 min Preparar informe para aprobación del Líder de la Alta Dirección			Memorando
T= 10 min Revisar y legaliza informe 1	2			

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO
GESTIÓN DE CALIDAD

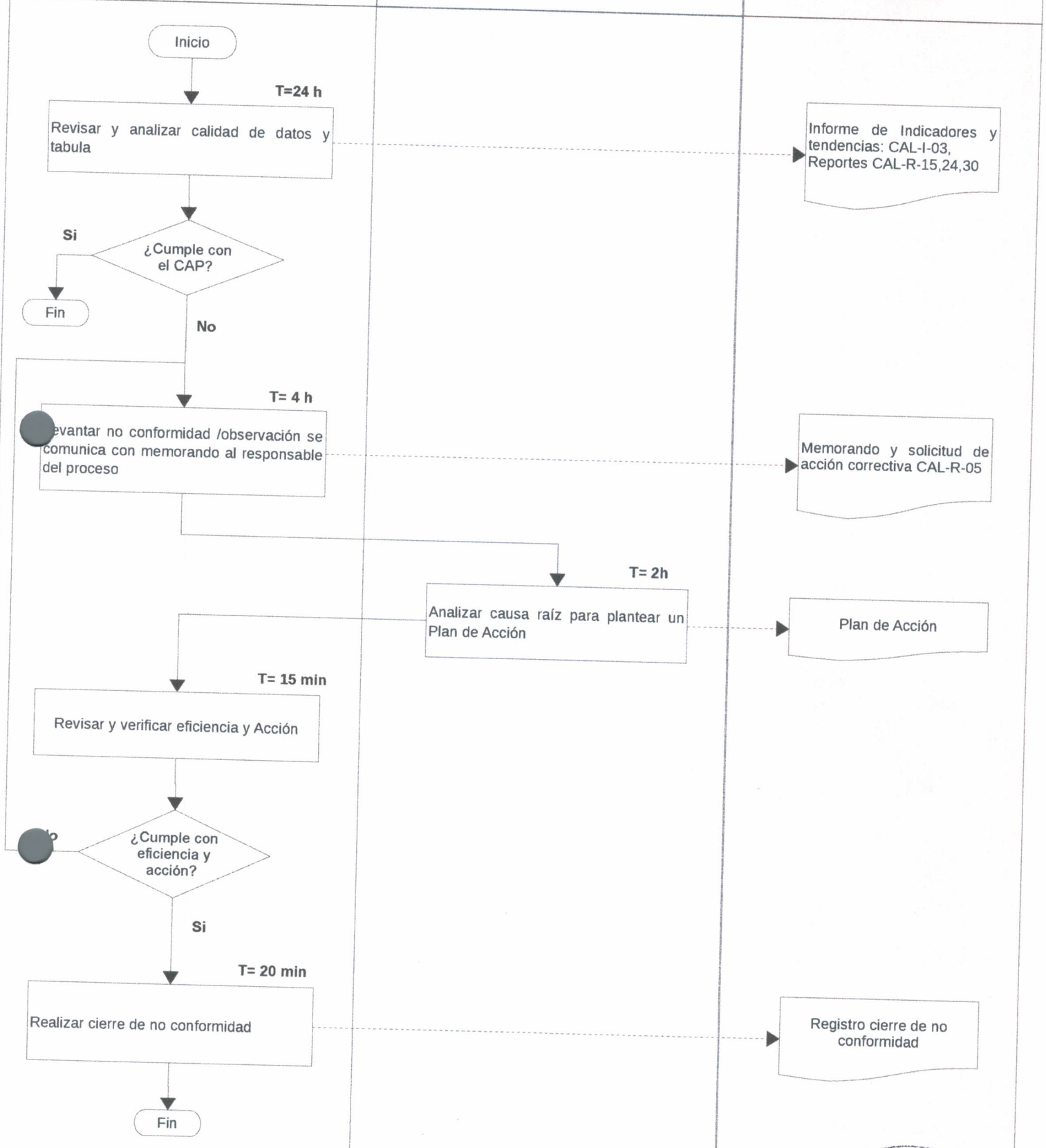
FLUJOGRAMA MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD

Dirección Gestión de Calidad	Analista de Procesos de Gestión de Calidad	Unidades del Gadmsd	Líder de la Alta dirección	Documentos
1				
T= 10 min				
Registrar y despachar memorando para líder de la alta dirección				
			T= 4 hr	
			Recibir y revisar documentación (por unidad)	Memorando
	2	Si	Observaciones	
			No	
			T= 10 min	
			Aprobar y legalizar los documentos Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas	
T= 10 min				
Registra documentación y entrega a director				
T= 30 min				
Poner a Asistente Administrativo archivar documentación y se entregue ejemplar a las unidades el Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas aprobados				Memorando
Fin				

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO
GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO INDICADORES Y TENDENCIA

Responsable de Mejoramiento Continuo	Procesos del Gadmsd	Documentos



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
GESTIÓN DE CALIDAD
DE SANTO DOMINGO

PROCESO AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Responsable de Mejoramiento Continuo	Procesos del Gadmsd	Documentos

Inicio

T=2 h

Preparar logística según el número de personas que integra el proceso → Encuestas Ambiente para la operación de los procesos CAL-R-20

T= 10 min

Llenar encuesta → Encuestas CAL-R-20

T= 4 h

Tabular datos de encuesta y graficar resultados

T= 3 h

Analizar resultados y se elabora informe ambiente para la operación de los procesos → Informe Ambiente para la operación de los procesos

¿Hay sugerencias y recomendaciones?

No → T= 10 min → Archivar informe → Fin

Si

T= 2 h

Comunicar mediante memorando sugerencias y recomendaciones a responsables de los procesos → Memorando

T= 25 min

Recibir y registrar memorando con sugerencias y recomendaciones → Fin

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO
GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES

DIRECTOR DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS	TÉCNICO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS	DIRECTOR MUNICIPAL/ DELEGADO DE RIESGOS	COORDINADOR DE ÁREA	ALCALDÍA	DOCUMENTOS
INICIO					
T= 20 min Solicita a Direcciones designen delegado para gestión de riesgos					Memorando Circular solicitando a Direcciones designación de delegados para gestión de riesgos
T= 40 min Convoca a capacitación a los directores y/o delegados de cada unidad					Memorando Circular convocando a capacitación
	T= 180 min / capacitación Realiza capacitación para elaboración de matriz de Administración de Riesgos				Registro de Asistencia de capacitación / asesoría medios Telemáticos o presencial.
T= 20 min Solicita presentación de Matriz de administración de riesgos		A T= 240 min Identifica los riesgos de sus procesos y proponen acciones de control			Memorando Circular solicitud presentación Matriz de Administración de Riesgos por unidades Matriz de Administración de Riesgos por unidades
B	T= 60 min/dir Revisa matriz y brinda asesoría técnica ¿existen observaciones? (SI → A; NO →)	T= 15 min Presenta matriz a Coordinación para aprobación	T= 30 min/dir Revisan información con Directores y/delegados y aprueba la matriz		
		T= 15 min Presenta matriz de Administración de Riesgos legalizada con firmas			Memorando enviando matriz
	T= 15 min/dir. Revisa y valida información de matriz				
T= 10 min/dir. Recibe y revisa Matriz de Administración de Riesgos ¿Aprueba Matriz? (NO → B; SI →)					
T= 1 min/dir Firma Matriz de Administración de Riesgos	T= 480 min Consolida matrices de unidades y remite a todo el personal municipal para socialización ¿existen observaciones? (SI → B; NO →)				Memorando circular/ Matriz de Administración de Riesgos del GADMSD/ Envío de matriz vía correo electrónico Memorando / Matriz de Administración de Riesgos del GADMSD consolidada
	T= 60 min Prepara informe para presentar a Alcaldía la Matriz consolidada y legalizada0	1		T= 20 min Dispone cumplimiento de acciones de control planteadas	

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO
GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES

DIRECTOR DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS	TÉCNICO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS	DIRECTOR MUNICIPAL	COORDINADOR DE ÁREA	DOCUMENTOS
1	T= 30 min/dir Recaba evidencia de gestión de riesgos, de acuerdo a plazo planteado por cada unidad y gestiona cumplimiento de acciones planteadas			Memorandos solicitando evidencias de gestión de riesgos/ Memorandos de gestión Para cumplimiento de acciones planteadas/ Registro de evidencias presentadas
T= 30 min Convoca a Directores y/o alterno de cada unidad a capacitación para evaluación de riesgos				Circular convocatoria
	T= 180 min/dir Realiza capacitación a los directores y/o alternos de cada unidad para presentación de Matriz Respuesta al Riesgo			Registro de Asistencia a capacitación.
		C		Circular solicitud presentación Matriz de Respuesta al Riesgos por unidades
T= 30 min Solicita presentación de Matriz de respuesta al riesgo		T= 240 min Define en la Matriz de Respuesta al Riesgo las acciones para mitigar los riesgos residuales		Matriz de Respuesta al Riesgo
D	T= 60 min/dir Revisa matriz y evidencias de gestión de riesgo; brinda asesoría técnica ¿existen observaciones? (SI → C; NO →)	T= 15 min Presenta a Coordinación para aprobación	T= 30 min/dir Revisa información con Directores y/delegados, y aprueba matriz	
		T= 15 min Presenta Matriz de Respuesta al Riesgo legalizada con firmas		Memorando enviando matriz
T= 10 min Recibe y revisa Matriz de Respuesta al Riesgo	T= 45 min/dir Revisa evidencias y valida información de matriz para aprobación			Matriz de Respuesta al Riesgo de cada unidad
¿Aprueba Matriz? (NO → D; SI →)				
T= 1 min/dir Firma Matriz de Respuesta al Riesgo	T= 480 min Consolida la matriz de respuesta al riesgo y socializa resultados de gestión			Matriz consolidada de respuesta al Riesgo / Envío de matriz por Correo electrónico
D	¿existen observaciones? (SI → D; NO →)	2		

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO
GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES

DIRECTOR DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS	TÉCNICO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS	DIRECTOR MUNICIPAL	COORDINADOR DE ÁREA	ALCALDÍA	DOCUMENTOS
2	T= 480 min Prepara informe sobre gestión de riesgo y matrices				Informe de gestión de riesgo / Matriz de eficiencia de tratamiento de riesgo / Matriz resultado de gestión de riesgo
T= 30 min Revisa y aprueba informe sobre gestión de riesgo y matrices				T= 30 min Revisa y aprueba informe sobre gestión de riesgo y matrices	
	T= 60 min/dir Recaba evidencia de gestión de riesgos residuales, de acuerdo al plazo planteado por cada unidad				Memorandos solicitando evidencias de gestión de riesgos/ Memorandos de gestión Para cumplimiento de acciones planteadas/ Registro de evidencias presentadas
	T= 480 min Prepara informe anual sobre Respuesta al riesgo y matrices				Informe de gestión de riesgo residual / Matriz de eficiencia de tratamiento de riesgo residual / Matriz resultado de gestión de riesgo residual
T= 30 min Revisa y aprueba gestión de riesgo anual				T= 30 min Conoce Informe de Gestión de Riesgos y emite las disposiciones pertinentes Fin	

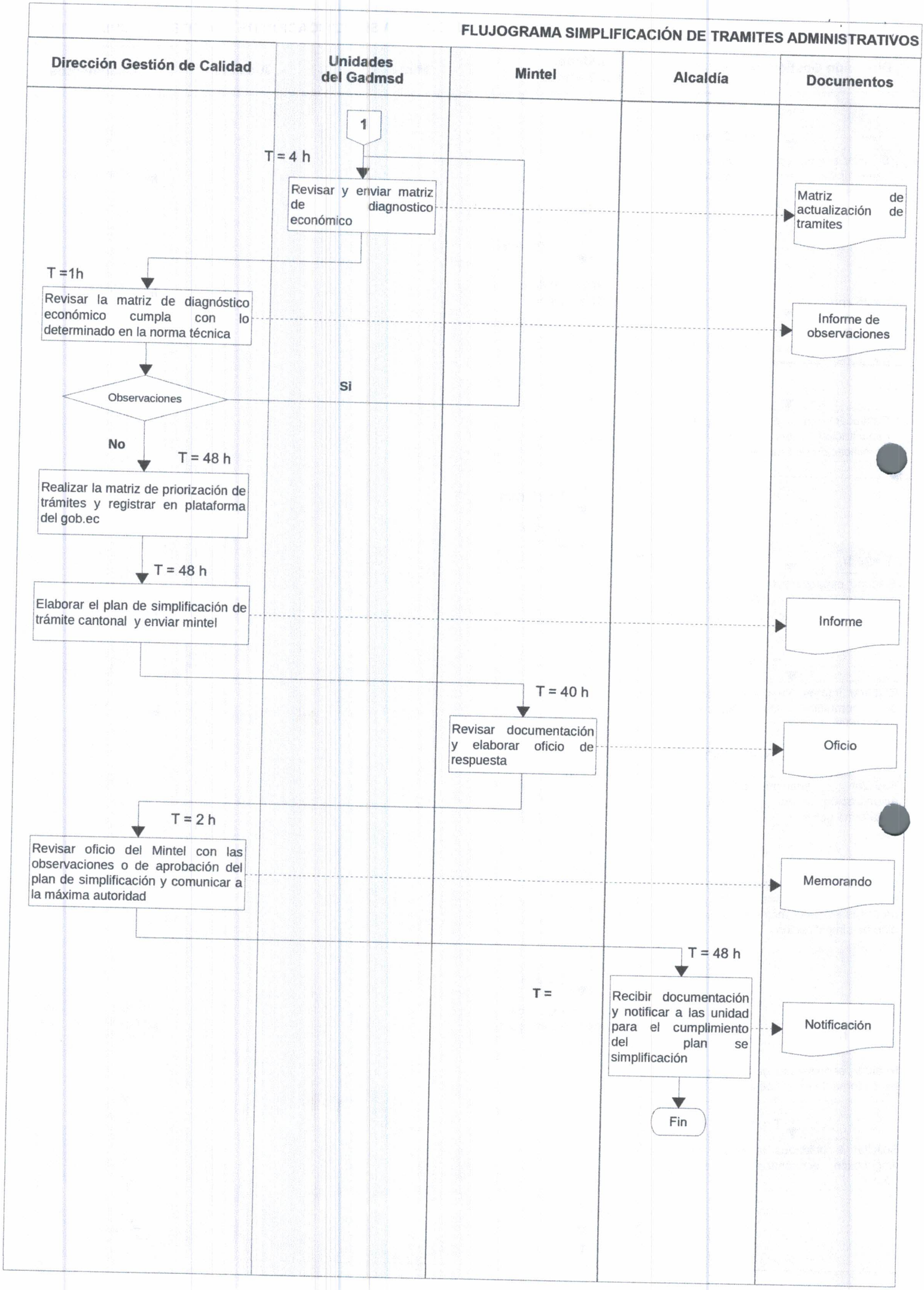
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO
GESTIÓN DE CALIDAD

FLUJOGRAMA SIMPLIFICACIÓN DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS

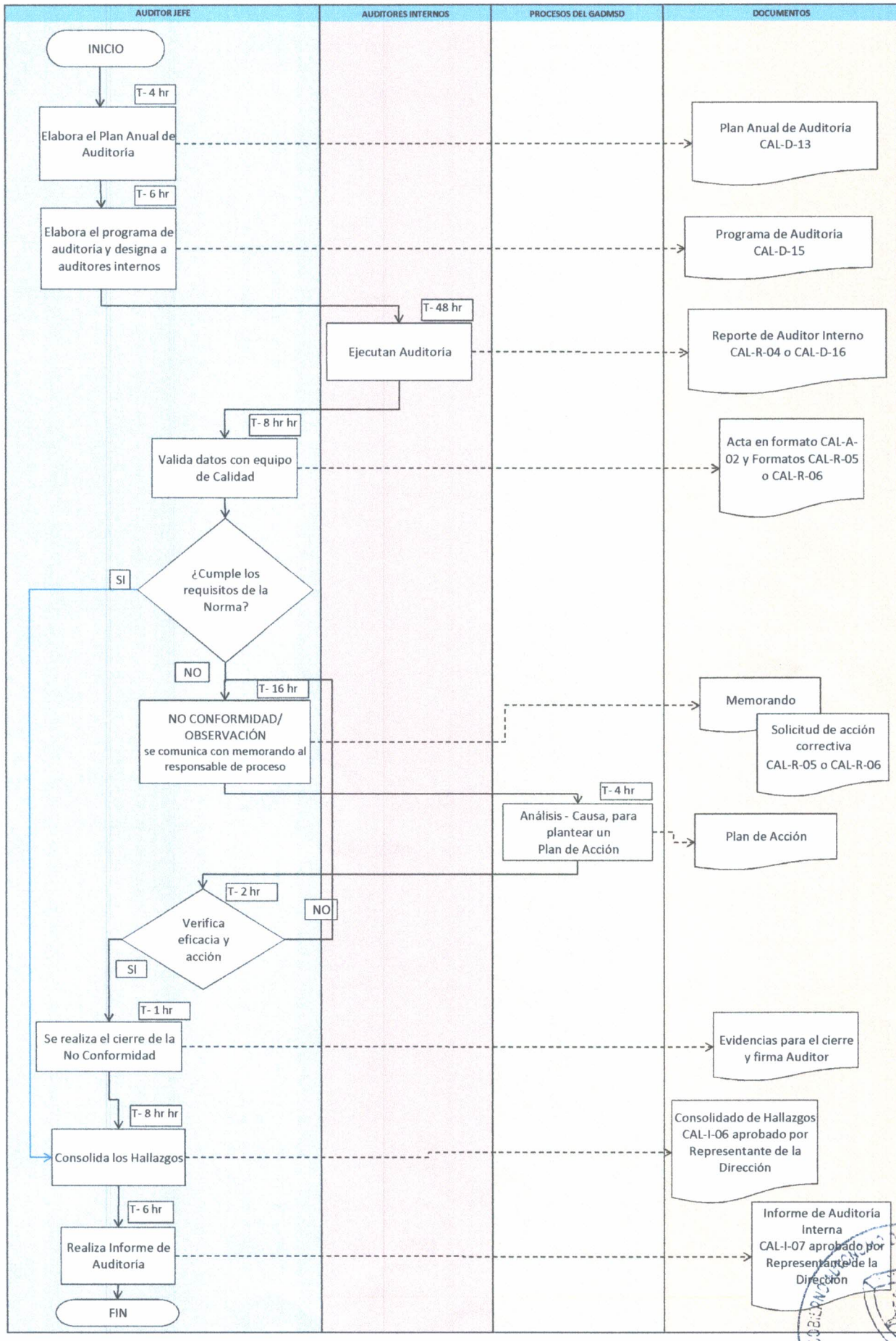
Dirección Gestión de Calidad	Unidades del Gadmsd	Mintel	Alcaldía	Documentos
Inicio				
T= 45 min Solicitar asignación de editores a cada unidad para los tramites administrativos				Memorando
	T =20 min Elaborar memorando de asignación de editores			Memorando
T =25 min Receptar documento con los editores asignados y su debido registro en el sistema				
T = 1 h Convocar a editores para capacitación del plan de simplificación de tramites				
	T =15 min Revisar convocatoria para capacitación a editores			
T =24 h Ejecutar capacitación a los editores del plan de simplificación de tramites, y se elabora registro de asistencia				Informe
T = 3 h Elaborar informe de capacitación y se comunica los acuerdos alcanzados				Informe
T =15 min Realizar seguimiento de actualización de información plataforma gob.ec				
T = 1 h Comunicar a los responsables de cada unidad la revisión de sus procesos para las mejoras según el plan de simplificación				
	T = 4 h Elaborar matriz de actualización de trámites administrativos			Matriz de actualización de tramites
T = 2 h Realizar seguimiento de avance de las mejoras de los procesos				
T = 1 h Solicitar a unidades la matriz de diagnóstico económico de cada trámite				
	1			

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO
GESTIÓN DE CALIDAD

FLUJOGRAMA SIMPLIFICACIÓN DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS



FLUJOGRAMA AUDITORÍA INTERNA DEL SGC



GESTIÓN DE CALIDAD

FLUJOGRAMA RELACIÓN CON EL CLIENTE

Gestión de Calidad y Procesos	Direcciones del Gadmsd	Documentos

Inicio

T=1 hora

Elaborar memorando cirdular solicitando a las áreas del Gadmsd información de encuestas de satisfacción del servicio y casos del buzón de sugerencias y quejas → Memorando

T=40 min

Recibir memorando y atender solicitud de información

T=4 horas

Foliar las encuestas y se analiza la documentación que estén llenadas correctamente → Reporte

T=16 horas

Tabular las encuestas para saber la satisfacción del usuario externo a los servicios recibidos e implementar mejoras en el servicio

T=8 horas

Analizar y verificar si se le ha dado continuidad desde el sistema sipse a las sugerencias y quejas

Se ha atendido las sugerencias y quejas

T= 4 horas

Atender insisto de seguimiento de las sugerencias y quejas

T=4 horas

Elaborar el informe del cliente, satisfacción, sugerencias y quejas, con las respectivas sugerencias la misma que es enviada al líder de alta dirección para los correctivos necesarios → Informe de cliente, Satisfacción, sugerencias y quejas

Fin

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO
GESTIÓN DE CALIDAD

FLUJOGRAMA PROCESO ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

Unidades del Gadmsd	Dirección Gestión de Calidad	Dirección de Administración del Talento Humano	Alcaldía	Procuraduría Síndica	Documentos
Inicio					
T= Presentar los informes, justificativos de competencias y procesos a desarrollar, ya sea para cambio de Estatuto o Reforma a Estatuto					Informe
	T= Analizar documentación para cambio de estatuto				
	Observaciones	Si			
	No T= Analiza y consolida información; presenta informe a la Dirección de Administración de Talento Humano				Informe
		T= Recibir y analizar información			Memorando
		Observaciones	Si		
		No T= Elaborar informa a Alcaldía			Informe
			T= Sumillar para revisión a Procuraduría		
				T= Elaborar informe de aprobación y resolución	Informe y resolución
			T= Firmar resolución y pone en conocimiento		
			Cambio de Estructura		
T= Revisar y conocer reforma a estatuto orgánico			T= Poner a conocimiento al concejo	Fin	
Fin					

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO
GESTIÓN DE CALIDAD

FLUJOGRAMA CONTROL DE ATENCIÓN A TRAMITES INTERNOS Y EXTERNOS

Centro de Atención Ciudadana	Gestión de Calidad y Procesos	Documentos
Inicio (T=45 min)		
Crear notificación de casos externos represados		Memorando
	T=15 min Recibir y registrar documentación de casos externos represados	
	T=180 min Descargar del SIGES reporte de casos de todas las áreas del GADMSD	Reporte
	T=60 min Analizar,filtrar casos de tramites en estado vencidos y elaborar tabla de casos represados	
	T=120 min Elaborar informe de casos vencidos, toma firma de director y notifica por correo electrónico a unidades del Gadmsd	Informe, Correo electrónico
	Fin	

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
GESTIÓN DE CALIDAD
DE SANTO DOMINGO

FLUJOGRAMA PROCESO CAPACITACIONES SOBRE SISTEMA DE GESTIÓN

Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Direcciones Gadmsd	Documentos
Inicio		
T=20 Min Elaborar convocatoria para capacitación de sistema de gestión		Memorando Circular
T= 5 Min Revisar y legalizar convocatoria director de gestión de calidad		
T= 25 Min Registrar y enviar convocatoria a direcciones del gadmsd		
	T= 15 Min Revisar convocatoria y poner en conocimiento	
T= 3 H Ejecutar capacitación al SGC y elaborar registro de asistencia		CAL-R-19
T= 1 H Realizar evaluación de Inducción al SGC		CAL-R-18
T= 4 H Elaborar informe de capacitación al SGC		CAL-I-02
Fin		

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTO DOMINGO
GESTIÓN DE CALIDAD