

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo Domingo

**Dirección de Gestión
de la Calidad y Procesos**

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

28 – marzo – 2024





CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1.0	28-Marzo-2024	Versión inicial conforme Instructivo del Manual de Procesos de la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público



CONTENIDO

1. INFORMACIÓN DEL PROCESO.....	1
2. OBJETIVO DEL PROCESO.....	2
3. ALCANCE.....	2
4. RESPONSABLE DEL PROCESO.....	2
5. DISPARADOR.....	2
6. SUBPROCESOS.....	2
7. ENTRADAS.....	2
8. SALIDAS.....	3
9. TIPO DE USUARIO.....	4
10. CONTROLES.....	4
11. RECURSOS.....	4
12. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
13. DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PROCESO.....	5
14. RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO.....	5
15. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.....	5
16. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	5
17. CRONOGRAMA.....	30
18. RESPONSABILIDADES EN EL PROCESO.....	31
19. NIVEL DE AUTORIDAD.....	31
20. REQUISITOS DEL SERVICIO.....	32
21. SERVICIO NO CONFORME.....	32
22. OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	33
23. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	33
24. ANEXOS.....	35



	PLAN DE PROCESO	CÓDIGO:	DGCP-D-01
	PROCESO: Gestión de la Calidad y Procesos	VERSIÓN:	1.0
		ELABORADO POR:	Félix Cervantes Analista de Procesos
		APROBADO POR:	Emely Ruales Ruiz Coordinadora de Despacho
		FECHA DE APROBACIÓN:	28-marzo-2024

1. INFORMACIÓN DEL PROCESO

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

NOMBRE DEL MACROPROCESO: Coordinación de Gestión y Fortalecimiento Institucional

TIPO DE PROCESO: Adjetivo (Habilitante de Apoyo)

NOMBRE DEL PROCESO: Gestión de la Calidad y Procesos

PROCEDIMIENTOS Y PRODUCTOS DEL PROCESO:

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS	
PROCEDIMIENTOS:	PRODUCTOS O ENTREGABLES:
MEJORA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS	DOCUMENTO A TICS PARA LOS CAMBIOS EN PROCESOS
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS	DOCUMENTO A TICS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS
MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD	PLAN DE PROCESOS, FICHAS TÉCNICAS DE PROCESOS Y FLUJOGRAMAS
INDICADORES Y TENDENCIAS DE LOS PROCESOS	INFORME DE INDICADORES Y TENDENCIA
AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	INFORME AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES	MATRIZ DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
	MATRIZ DE RESPUESTA AL RIESGO
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE SIMPLIFICACIÓN
AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE	INFORME CONSOLIDADO DE HALLAZGOS Y ACCIONES CORRECTIVAS



RELACIÓN CON EL CLIENTE	INFORME DEL CLIENTE, SATISFACCIÓN, SUGERENCIAS, QUEJAS
ESTATUTO ORGÁNICO DEL GADMSD	PROYECTO DE ESTATUTO ORGÁNICO / REFORMAS AL ESTATUTO ORGÁNICO
CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y	INFORME DE ESTADO DE TRÁMITES

2. OBJETIVO DEL PROCESO

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.

3. ALCANCE

La Dirección de Gestión de la Calidad y Procesos del GAD Municipal de Santo Domingo está orientada a promover la eficiencia, transparencia y calidad en la prestación de servicios y la gestión de los recursos municipales de acuerdo a la Norma ISO 9001:2015, auditando procesos, capacitando al personal, administrando riesgos institucionales, estableciendo recursos de seguimiento y medición, simplificando y/o automatizando los trámites, lo que contribuye a la mejora continua y al logro de los objetivos estratégicos institucionales con un enfoque en el bienestar y la satisfacción de la ciudadanía.

4. RESPONSABLE DEL PROCESO

Director de la Gestión de Calidad y Procesos

5. DISPARADOR

Estatuto Orgánico del GADMSD, Plan Estratégico Institucional.

6. SUBPROCESOS

Subproceso Centro de Atención Ciudadana

7. ENTRADAS

MEJORA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS:

- Memorando
- Caso SIGEPRO Solicitud de Desarrollo Cambio de Software

LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS:

- Memorando de solicitud para automatización de proceso nuevo
- Caso SIGEPRO Solicitud de Desarrollo Cambio de Software.

MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD

- Disposición del director de Gestión de Calidad y Procesos la elaboración del Manual de Procesos
- Revisión y actualización del Plan de Procesos, Ficha Técnica y Flujogramas de cada unidad administrativa



INDICADORES Y TENDENCIAS DE LOS PROCESOS:

- Registro de indicadores operativos y de calidad al sistema de calidad en Registro CAL-R-30

AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS:

- Encuestas realizadas

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES:

- Convocatoria a capacitación sobre gestión de riesgos

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS:

- Registro de información de los trámites administrativos de la institución en la plataforma GOB.EC mensualmente
- Actualizar la información en la plataforma GOB.EC

AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

- Plan anual de auditoría
- Programa de auditoría

RELACIÓN CON EL CLIENTE:

- Memorando circular solicitando a las áreas las encuestas de satisfacción

ESTATUTO ORGÁNICO DEL GADMSD:

- Disposición de autoridad nominadora que requiera cambio o implique iniciar un proceso de reestructuración en la estructura orgánica o cambio en macro proceso o subproceso.
- Informe sustentando el requerimiento de las unidades administrativas

CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y EXTERNOS

- Memorando del Centro de Atención Ciudadana

8. SALIDAS

PROCEDIMIENTOS:	PRODUCTOS O ENTREGABLES:
MEJORA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS	DOCUMENTO A TICS PARA LOS CAMBIOS EN PROCESOS
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS	DOCUMENTO A TICS PARA LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS
MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD	PLAN DE PROCESOS, FICHAS TÉCNICAS DE PROCESOS Y FLUJOGRAMAS
INDICADORES Y TENDENCIAS DE LOS PROCESOS	INFORME DE INDICADORES Y TENDENCIA
AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	INFORME AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES	MATRIZ DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
	MATRIZ DE RESPUESTA AL RIESGO
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ESTRATEGIAS DE SIMPLIFICACIÓN
AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE	INFORME CONSOLIDADO DE HALLAZGOS Y ACCIONES CORRECTIVAS
RELACIÓN CON EL CLIENTE	INFORME DEL CLIENTE, SATISFACCIÓN, SUGERENCIAS, QUEJAS

ESTATUTO ORGÁNICO DEL GADMSD	PROYECTO DE ESTATUTO ORGÁNICO / REFORMAS AL ESTATUTO ORGÁNICO
CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y	INFORME DE ESTADO DE TRÁMITES

9. TIPO DE USUARIO

Internos: unidades del GAD municipal, Servidores del GAD municipal.

10. CONTROLES

Requisitos Legales:

- COOTAD;
- COA
- LOOETA
- LOCGE
- Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y servicios;
- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado
- Norma ISO 9001:2015
- Norma Técnica de los mecanismos de calificación del servicio.

Requisitos Internos:

- Código Municipal
- Estatuto Orgánico del GADMSD
- Resoluciones Administrativas
- Manuales del Sistema de Calidad
- Guías del Sistema de Calidad
- Plan de Procesos de Calidad
- Ficha Técnica de procesos
- Flujogramas
- Política de Calidad del SGC

11. RECURSOS

- Profesionales con experiencia en gestión de calidad
- Manejo de equipos de cómputo y ofimática
- Manejo de software para diseñar flujogramas

12. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TÉRMINOS	DEFINICIÓN
COA	Código Orgánico Administrativo
COOTAD	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
GADMSD	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santo

	Domingo
DGCP	Dirección de Gestión de la Calidad y Procesos
GOB.EC	Portal Único de Trámites Ciudadanos
ISO	(Internacional Organization for Standardization) es la Organización Internacional de Normalización
LOCGE	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado
LOOETA	Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos
MINTEL	Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
N/A	No Aplica
OTI	Operador Técnico Institucional
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
SIGEPRO	Sistema Integrado de Gestión por Procesos
TIC's	Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

13. DIAGRAMAS DE FLUJO DEL PROCESO

Los diagramas de flujo del proceso se encuentran anexos en la Ficha Técnica del Proceso.

14. RIESGOS OPERATIVOS DEL PROCESO

Los riesgos operativos del proceso se encuentran identificados en la Matriz de Administración de Riesgos de la Unidad.

15. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Los indicadores se encuentran detallados en la Ficha Técnica del Proceso.

16. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTO 1: Mejora de procesos automatizados				
N.	ACTIVIDAD	ROL	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Generar solicitud para mejora de proceso automatizado	Unidades del Gadmsd	Solicitar mejora de procesos automatizados por parte de las direcciones del GADMSD, crear caso por sistema SIGEPRO solicitud de desarrollo cambio de software	Memorando

2	Revisar y clasificar solicitud si requiere actualización de proceso	Director y Analistas	Director y analistas de Tic's revisan y analizan solicitud. ¿Requiere actualizar proceso? Si: Continúa a la actividad 3. No: Continúa a la actividad 16.	N/A
3	Revisar solicitud se encuentre enviada por el sistema toma sumilla de director y asigna Analista de Procesos	-Asistente Administrativo -Director de Gestión de Calidad y Procesos	Asistente Administrativo revisa solicitud se encuentre registrada en SIGEPRO, toma sumilla del director y deriva a Analista de Proceso asignado	N/A
4	Revisar solicitud y documentación y de requerir información adicional solicitar información complementaria	Analista de Procesos	Revisa y analiza documentación ¿Requiere información? Si: Continúa a la actividad 5 No Continúa a la actividad 6	Memorando
5	Revisar y proveer información solicitante	Director	La unidad solicitante revisa y provee la documentación y/o la información solicitada Continúa a la actividad 4	Memorando
6	Analizar información para actualizar procesos y diseño de flujograma	Analista de Procesos	Analiza información generada de la unidad solicitante para actualizar proceso y realizar el diseño del flujograma	Flujograma
7	Elaborar convocatoria a reunión de trabajo para socialización del proceso	Analista de Procesos	Se convoca a reunión de trabajo a los involucrados en el proceso para socializar flujograma y procedimiento	Memorando circular
8	Revisar, tomar firma de director y crear memorando circular a unidades del GADMSD	-Director -Técnico Administrativo	Técnico Administrativo toma firma de director y crea memorando circular por el sistema SIGEPRO	Números de casos

				a las unidades del GADMSD	
9	Recibir circular de reunión de trabajo	Unidades del GADMSD	del	Director asiste a reunión o delega a personal que conozca sobre el proceso	N/A
10	Realizar reunión de trabajo para revisión de proceso y registrar asistencia	Analista Procesos	de	Se realiza la reunión de trabajo para revisar el proceso, procedimiento y se registra asistencia	-Registro de asistencia -Acta de reunión
11	Revisar y atender resoluciones de reunión	Director		Las unidades administrativas deben de atender las resoluciones acordadas en reunión y constante en acta de reunión de acuerdo al plazo establecido	Memorando
12	Realizar modificaciones en el proceso y flujograma de las resoluciones establecidas en reunión	Analista Procesos	de	Realizar modificaciones en el proceso y flujograma de acuerdo a las resoluciones constante en acta de reuniones	Flujograma
13	Revisar y aprobar proceso y flujograma Responsable del proceso	Director		Revisa y aprueba proceso y flujograma los dueños del proceso	N/A
14	Elaborar memorando solicitando continuar con el desarrollo e implementación de la solicitud de mejora de proceso	-Director de GCP -Analista de Procesos	de	Elaborar memorando dirigido a la dirección de TICs solicitando continuar con el desarrollo e implementación de la solicitud de mejora al proceso automatizado	Memorando
15	Revisar, tomar firma de director y enviar memorando a dirección de TICs	-Director -Técnico Administrativo		Técnico Administrativo toma firma de director y envía por el sistema SIGEPRO a la dirección de TICs	N/A
16	Continuar con desarrollo e implementación mejora al proceso automatizado	Analista de TICs		Procede a desarrollar e implementar la solicitud de mejora al proceso automatizado	N/A
FIN					

PROCEDIMIENTO 2: Levantamiento de información para automatización de procesos				
N.	ACTIVIDAD	ROL	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Generar solicitud para automatización de procesos nuevos	Unidades de Gadmsd	Solicitar automatización de procesos nuevo por parte de las direcciones del GADMSD	Memorando y caso SIGEPRO
2	Revisar solicitud se encuentre enviada por el sistema toma sumilla de director y asigna Analista de Procesos	-Asistente Administrativo -Director de Gestión de Calidad y Procesos	Asistente Administrativo revisa solicitud se encuentre registrada en sistema sigepro, toma sumilla del director y deriva a Analista de Proceso asignado	N/A
3	Revisar solicitud y documentación y de requerir información adicional solicitar información complementaria	Analista de Procesos	Revisa y analiza documentación. ¿Requiere información? Si: Continúa a la actividad 4 No: Continúa a la actividad 5	Memorando
4	Revisar y proveer información	Director	La unidad solicitante revisa y provee la documentación y/o la información solicitada Continúa la actividad 3	Memorando
5	Analizar información para levantamiento de proceso y diseño de nuevo flujograma	Analista de Procesos	Analiza información generada de la unidad solicitante para levantar nuevo proceso y realizar el diseño de nuevo flujograma	Flujograma
6	Elaborar convocatoria a reunión de trabajo para socialización del proceso	Analista de Procesos	Se convoca a reunión de trabajo a los involucrados en el proceso para socializar flujograma y procedimiento	Memorando circular
7	Revisar, tomar firma de director y crear memorando circular a unidades del GADMSD	-Director -Técnico Administrativo	Técnico Administrativo toma firma de director y crea memorando circular por el sistema SIGEPRO a las unidades del GADMSD	N/A

8	Recibir circular de reunión de trabajo	Unidades del GADMSD	Director asiste a reunión o delega a personal que conozca sobre el proceso	N/A
9	Realizar reunión de trabajo para revisión de proceso y registrar asistencia	Analista de Procesos	Se realiza la reunión de trabajo para revisar el proceso, procedimiento y se registra asistencia	-Registro de asistencia -Acta de reunión
10	Revisar y atender resoluciones de reunión	Director	Las unidades administrativas deben de atender las resoluciones acordadas en reunión y constante en acta de reunión de acuerdo al plazo establecido	Memorando
11	Realizar modificaciones en el proceso y flujograma de las resoluciones establecidas en reunión	Analista de Procesos	Realizar modificaciones en el proceso y flujograma de acuerdo a las resoluciones constante en acta de reuniones	Flujograma
12	Revisar y aprobar proceso y flujograma los Responsable del proceso	Director	Revisa y aprueba proceso y flujograma los dueños del proceso	N/A
13	Elaborar memorando solicitando continuar con el desarrollo e implementación de la solicitud de automatización de proceso	-Director de GCP -Analista de Procesos	Elaborar memorando dirigido a la dirección de TICs solicitando continuar con el desarrollo e implementación de la solicitud de automatización de proceso se adjunta información de levantamiento	Memorando
14	Revisar, tomar firma de director y enviar memorando a dirección de TICs	-Director -Técnico Administrativo	Técnico Administrativo toma firma de director y envía por el sistema SIGEPRO a la dirección de TICs	N/A
15	Continuar con desarrollo e implementación de automatización de proceso	Analista de TICs	Procede a desarrollar e implementar la solicitud de automatización de proceso	N/A

FIN

PROCEDIMIENTO 3: Manual de Procesos del GADMSD				
N.	ACTIVIDAD	ROL	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Elaborar convocatoria para capacitación y recabar firma de Director	Analista de Procesos	Elabora convocatoria para responsables de procesos, alternos de procesos y delegados de unidades, para que reciban capacitación para elaboración de Planes de Procesos, Fichas Técnicas de Proceso y Flujogramas (Manuales de Procesos y Procedimientos). Recaba firma de Director. Solicitar en la convocatoria la designación de un alterno de la unidad en caso de que no hubiere.	Memorando Circular
2	Registrar y enviar convocatoria	Asistente Administrativo	Crea número de caso en SIGEPRO, y coordina con mensajero su entrega	N/A
3	Realizar capacitación	Analista de Procesos	Prepara material y realiza capacitación	CAL-R-19 .0Registro de asistencia a capacitación.
4	Elaborar solicitud de entrega de documentación y recabar firma del Director	Analista de Procesos	Una vez finalizada la capacitación, se elabora memorando circular solicitando la presentación de Planes de Procesos, Fichas Técnicas de Proceso y Flujogramas actualizados.	Memorando Circular
5	Registrar y enviar memorando circular	Asistente Administrativo	Crea número de caso en SIGEPRO, y coordina su entrega	N/A
6	Elaborar Manual de Procesos y Procedimiento (Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas) y solicitar revisión	Unidades del GADMSD	Los alternos de procesos y/o delegados de unidades elaboran el Manual de Procesos y Procedimiento (Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas) o actualizan la información. Remiten documentos para revisión de Analista de Procesos.	Plan de Procesos Ficha Técnica de Procesos Flujogramas
7	Revisar documentos	Analista de Procesos	Revisan documentos. Se verifica que la información cumpla las directrices indicadas en las capacitaciones. Se revisa que los procedimientos escritos tengan secuencia	N/A

				al igual que los flujogramas. Se pregunta: ¿existen observaciones? NO: pasa a la actividad 9 SI: pasa a la actividad 8.	
8	Devolver documentos para correcciones	Analista de Procesos		Emite observaciones a los documentos y regresa a la actividad 6.	N/A
9	Legalizar documentos y enviar a la Dirección de Gestión de la Calidad y Procesos.	Unidades del GADMSD		Los alternos de procesos y/o delegados de unidades en conjunto con el Director de área firman el Manual de Procesos y Procedimiento (Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas) y los envían a la Dirección de Gestión de la Calidad y Procesos.	Memorando
10	Recibir y registrar documentos	Asistente Administrativo		Recibe memorando de las unidades junto con Manual de Procesos y Procedimiento (Plan de Procesos, Ficha Técnica de Procesos y Flujogramas) y entrega al Director de Gestión de la Calidad y Procesos.	N/A
11	Legalizar Ficha Técnica de Procesos y disponer publicación del Manual de Procesos y Procedimientos de cada unidad	Director de Gestión de la Calidad y Procesos		Legaliza con su firma la Ficha Técnica de Procesos de cada unidad y entrega los documentos al Analista de Procesos para su publicación en SIGEPRO, junto con los Planes de Procesos y Flujogramas.	N/A
12	Publicar Manual de Procesos y Procedimientos de cada unidad	Analista de Procesos		Revisa que los documentos estén completos y recaba firma de aprobación de la Dirección de Gestión de la Calidad y Procesos. Escanean los documentos Planes de Procesos, Fichas Técnicas de Proceso y Flujogramas y publican en SIGEPRO.	SIGEPRO



			Entrega documentos a Asistente para el archivo	
13	Archivar documentos	Asistente Administrativo	Realiza acciones correspondientes para el archivo de la documentación	
FIN				

PROCEDIMIENTO 4: Indicadores y Tendencia de los Procesos

N.	ACTIVIDAD	ROL	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Revisar y analizar calidad de datos y tabula	Analista de Procesos	Se revisa y analiza información subida en el Sistema de Calidad, se generan reportes de mediciones CAL-R-30, CAL-R-24, CAL-R-15 e informe de indicadores y tendencia CAL-I-03	CAL-R-30 CAL-R-24 CAL-R-15 CAL-I-03
2	¿Cumple con el CAP?	Analista de Procesos	Se verifica el Cumplimiento, si cumple finaliza el procedimiento	N/A
3	¿Cumple con el CAP?	Analista de Procesos	Se verifica el Cumplimiento, de no cumplir se levanta una No conformidad	N/A
4	Levantar No conformidad y comunicar con memorando al responsable del proceso	Analista de Procesos	Se levanta una No conformidad se comunica a la dirección que no cumple y se solicita un plan de acción	Memorando y solicitud de Acción Correctiva CAL-R-05
5	Analizar causa raíz para plantear un plan de acción	Responsable, Alterno de Proceso y personal involucrado en el procedimiento	La unidad responsable, analiza la causa raíz y elabora el plan de acción	Plan de Acción
6	Revisar y verificar eficiencia y acción	Analista de Procesos	El responsable verifica la eficiencia y acción	N/A
7	¿Cumple con eficiencia y acción?	Analista de Procesos	Se verifica la eficiencia y si no es efectiva, levantar una nueva no conformidad	Memorando y solicitud de Acción Correctiva CAL-R-05



8	¿Cumple con eficiencia y acción?	Analista Procesos	de	Se verifica la eficiencia y si es efectiva, pasa la siguiente tarea	N/A
9	Realizar cierre de no conformidad	Analista Procesos	de	Se registra el cierre de la no conformidad en CAL-R-05 y se finaliza el procedimiento.	Registro cierre de no conformidad en CAL-R-05
FIN					

PROCEDIMIENTO 5: Ambiente para la operación de los Procesos

N.	ACTIVIDAD	ROL		DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Preparar logística según el número de personas que integra el proceso	Analista Procesos	de	Prepara la logística según el número de personas que integra el proceso y se solicita llenar el registro Evaluación de ambiente para la operación de los procesos	Encuesta Ambiente para la operación de los procesos CAL-R-20
2	Llenar encuesta	Analista Procesos	de	La unidad de proceso a ser evaluada, llena la encuesta	Encuesta Ambiente para la operación de los procesos CAL-R-20
3	Tabular datos de encuesta y graficar resultados	Analista Procesos	de	En hoja de Excel tabula los resultados de la encuesta y grafica resultados	Hoja de Excel tabulación y grafica de resultados
4	Analizar resultados y se elabora informe ambiente para la operación de los procesos	Analista Procesos	de	Se analiza resultados y se elabora informe para toma de decisiones	Informe Ambiente para la operación de los procesos CAL-I-05
5	Legalizar informe ambiente para la operación de los procesos	Líder de la Alta dirección		Recibe, revisa y legaliza informe	N/A
6	¿Hay sugerencias y recomendaciones?	Líder de la Alta dirección		De no haber sugerencias y recomendaciones, archiva informe y finaliza procedimiento	N/A
7	¿Hay sugerencias y recomendaciones?	Líder de la Alta dirección		De haber sugerencias y recomendaciones, continua con tarea siguiente	N/A
8	Comunicar mediante memorando sugerencias y recomendaciones a responsables de los procesos	Líder de la Alta dirección		Se comunica por medio de memorando las sugerencias y recomendaciones a los responsables de procesos	Memorando
9	Recibir y registrar	Asistente	de	Recibe, registra y	N/A



memorando sugerencias y recomendaciones	con y	procesos GADMSD	del	pone en conocimiento las sugerencias y recomendaciones para que sean tratadas	
FIN					

PROCEDIMIENTO 6: Administración de Riesgos Institucionales

N.	ACTIVIDAD	ROL	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Elaborar convocatoria para capacitación	Analista de Procesos	Elabora convocatoria para responsables de procesos y delegados para gestión de riesgos de cada unidad; se solicita que las unidades que no tienen delegado designen un servidor. Recaba firma de Director	Memorando Circular
2	Registrar y enviar convocatoria	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	Crea número de caso en SIGEPRO, y coordina con mensajero su entrega	N/A
3	Realizar capacitación	Analista de Procesos	Prepara material y realiza capacitación sobre Administración de Riesgos a los directores y/o delegados de cada unidad	CAL-R-19 Registro de asistencia a capacitación
4	Elaborar solicitud de entrega de Matriz de Administración de Riesgos	Analista de Procesos	Finalizada la capacitación, se elabora memorando circular solicitando la presentación de la Matriz de Administración de Riesgos a cada Unidad. Recaba firma del Director de Gestión de Calidad y Procesos.	Memorando Circular
5	Registrar y enviar memorando circular	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	Crea número de caso en SIGEPRO, y coordina su entrega	N/A
6	Elaborar y enviar Matriz de Administración de Riesgos	Unidades del GADMSD	Los delegados de unidades elaboran la Matriz de Administración de Riesgos. En caso de requerir, solicitan asesoría de Analista de Procesos	Memorando Matriz de Administración de Riesgos por Unidad

				para el correcto llenado de la información. Delegado de riesgos recaba firma de Director y Coordinador (de ser el caso) y envían la Matriz de Administración de Riesgos a la Dirección de Gestión de la Calidad y Procesos	
7	Recibir Matriz de Administración de Riesgos	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	de	Recibe memorando de las unidades y recaba sumilla de Director de Gestión de Calidad y Procesos, para Analista de Procesos	N/A
8	Revisar Matriz de Administración de Riesgos	Analista de Procesos	de	Recibe matriz y revisa Se pregunta ¿existen observaciones? SI: Pasa a actividad 11. NO: Pasa a actividad 9.	N/A
9	Emitir observaciones en Matriz de Administración de Riesgos	Analista de Procesos	de	Elabora memorando con observaciones en la Matriz de Administración de Riesgos, recaba firma de Director de Gestión de Calidad y Procesos, y entrega a Asistente	Memorando
10	Devolver Matriz de Administración de Riesgos para correcciones	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	de	Envía memorando por SIGEPRO, coordina su entrega y regresa a la actividad 6.	N/A
11	Aprobar matriz legalizando con su firma	Director de Gestión de Calidad y Procesos	de la y	Firma matriz y entrega a Analista de Procesos para que consolide información.	N/A
12	Consolidar Matriz de Administración de Riesgos del GADMSD y socializar con los servidores del GADMSD.	Analista de Procesos	de	Consolida la información de las matrices de administración de riesgos de las unidades y elabora memorando circular, comunicando la política de la gestión de riesgos y socializando la matriz para emisión de observaciones del personal municipal, recaba firma del Director GCP y remite por correo electrónico.	Memorando Circular Matriz de administración de riesgos del GADMSD consolidada
13	Revisar y emitir observaciones a	Unidades del GADMSD	del	Revisan y emiten observaciones a la Matriz	Correo electrónico

	la Matriz de Administración de Riesgos del GADMSD		de Administración de Riesgos del GADMSD Consolidada	
14	Recibir observaciones, consolidar Matriz y elaborar memorando para su envío a Alcaldía	Analista de Procesos	Recibe y revisa observaciones realizadas a la Matriz de Administración de Riesgos del GADMSD Consolidada e incorpora los cambios sugeridos, si corresponde. Elabora memorando para envío de Matriz de Administración de Riesgos del GADMSD Consolidada a Alcaldía, recaba firma de Director de GCP y entrega a Asistente.	Memorando Matriz de administración de riesgos del GADMSD consolidada
15	Registrar y enviar memorando y matriz a Alcaldía	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	Envía memorando y Matriz de Administración de Riesgos consolidada por SIGEPRO, y coordina su entrega.	N/A
16	Aprobar Matriz de Administración de Riesgos del GADMSD	Alcaldía	Recibe Matriz de Administración de Riesgos del GADMSD y sumilla para cumplimiento de Plan de Manejo de Riesgo.	N/A
17	Recibir Matriz de Administración de Riesgos del GADMSD aprobada	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	Recibe memorando sumillado por Alcalde y recaba sumilla de Director de Gestión de Calidad y Procesos, para entregar al Analista de Procesos.	N/A
18	Elaborar memorando circular para difusión de Matriz de Administración de Riesgos.	Analista de Procesos	Elabora memorando circular para comunicar al personal del GADMSD la disposición de Alcaldía, anexando la Matriz de Administración de Riesgos del GADMSD para su cumplimiento.	Memorando Circular
19	Registrar y enviar memorando	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	Envía memorando por SIGEPRO, correo electrónico institucional y coordina su entrega.	N/A
20	Realizar seguimiento a cumplimiento de Plan de Manejo de Riesgos	Analista de Procesos	Elabora memorandos para unidades, solicitando presentación de evidencias de gestión de los riesgos identificados en	Memorando

			la Matriz de Administración de Riesgos conforme la fecha establecida en el Plan. Recaba firma de Director de Gestión de Calidad y Procesos y entrega al Asistente para su envío.	
21	Registrar y enviar memorandos de seguimiento	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	Envía memorando por SIGEPRO, correo electrónico institucional y coordina su entrega	N/A
22	Enviar evidencias de gestión de riesgos	Unidades del GADMSD	Elaboran memorando para enviar las evidencias de gestión de riesgos. En caso de requerir, solicitan asesoría de Analista de Procesos para el efecto.	Memorando anexando evidencias de gestión de riesgos.
23	Recibir evidencias de gestión de riesgos	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	Recibe memorando y anexos, recaba sumilla de Director de Gestión de Calidad y Procesos para entregar al Analista de Procesos.	N/A
24	Elaborar solicitud de presentación de Matriz de Respuesta al Riesgos.	Analista de Procesos	Recibe evidencias, registra y al finalizar el año fiscal, elabora memorando circular solicitando la presentación de la Matriz de Respuesta al Riesgos a cada Unidad. Recaba firma del Director de Gestión de Calidad y Procesos y entrega a Asistente.	Memorando Circular
25	Registrar y enviar memorando circular	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	Registra envío de memorando por SIGEPRO, y coordina su entrega.	N/A
26	Elaborar y enviar Matriz de Respuesta al Riesgos	Unidades del GADMSD	Los delegados de unidades elaboran la Matriz de Respuesta al Riesgos. En caso de requerir, solicitan asesoría de Analista de Procesos para el correcto llenado de la información. Delegado de riesgos recaba firma de Director y Coordinador (de ser el caso) y envían la Matriz de Respuesta al	Memorando Matriz de Respuesta al Riesgo.



			Riesgos a la Dirección de Gestión de la Calidad y Procesos	
27	Recibir Matriz de Respuesta al Riesgos	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	Recibe memorando y Matriz de Respuesta al Riesgos de las unidades, y recaba sumilla de Director de Gestión de Calidad y Procesos para entregar al Analista de Procesos.	N/A
28	Revisar Matriz de Respuesta al Riesgos	Analista de Procesos	Recibe matriz y revisa. Se pregunta ¿existen observaciones? SI: Pasa a actividad 31 NO: Pasa a actividad 29	N/A
29	Emitir observaciones en Matriz de Respuesta al Riesgos	Analista de Procesos	Elabora memorando con observaciones en la Matriz de Administración de Riesgos, recaba firma de Director de Gestión de Calidad y Procesos, y entrega a Asistente	Memorando
30	Devolver matriz de Respuesta al Riesgos para correcciones	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	Envía memorando por SIGEPRO, y coordina su entrega. Regresa a la actividad 26.	N/A
31	Aprobar Matriz de Respuesta al Riesgo legalizando con su firma	Director de Gestión de Calidad y Procesos	Firma matriz y entrega a Analista de Procesos para que consolide información.	N/A



32	Consolidar Matriz de Respuesta al Riesgo y elaborar informes y matrices.	Analista de Procesos	de	Consolida la información de las matrices de respuesta al riesgo de las unidades y elabora el informe de gestión de riesgos y matrices: <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Resultados de Administración de Riesgos en el GADMSD • Matriz de Resumen de Riesgos Tratados en el GADMSD • Matriz de Eficiencia de Tratamiento de Riesgos del GADMSD, por Coordinaciones Recaba firma de Director y entrega a asistente para su envío a Alcaldía.	Informe de gestión de riesgos. Matriz de Resultados de Administración de Riesgos en el GADMSD Matriz de Resumen de Riesgos Tratados en el GADMSD Matriz de Eficiencia de Tratamiento de Riesgos del GADMSD, por Coordinaciones
33	Enviar informe de gestión de riesgos y matrices.	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	de de y	Envía memorando por SIGEPRO, y coordina su entrega.	N/A
34	Recibir informe y disponer acciones.	Alcaldía		Recibe informe y matrices, analiza y dispone las acciones correspondientes. Se remite a la Dirección de Gestión de la Calidad y Procesos.	N/A
35	Recibir informe sumillado de Alcalde	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	de de y	Recibe informe de gestión de riesgos sumillado de la máxima autoridad, entrega a Director de Gestión de Calidad y Procesos	N/A
36	Disponer acciones para gestión de riesgos	Director de Gestión de Calidad y Procesos	de de la y	Mediante sumilla en informe dispone al Analista las acciones pertinentes.	N/A
37	Analizar disposición y gestionar riesgo residual en siguiente año fiscal.	Analista de Procesos	de	Revisa sumilla en memorando de informe final; gestiona la incorporación del riesgo residual en la Matriz de Administración de Riesgos del siguiente año fiscal y entrega expediente de gestión de riesgos al asistente responsable del	N/A



			archivo de documentos.	
37	Archivar documentos	Asistente Administrativo de Gestión de Calidad y Procesos	El responsable de archivo realiza las acciones correspondientes para el adecuado archivo de los documentos	N/A
FIN				

PROCEDIMIENTO 7: Simplificación de trámites administrativos				
N.	ACTIVIDAD	ROL	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Solicitar asignación de editores a cada unidad para los trámites administrativos	Director	Se solicita a cada una de las unidades que tienen trámites administrativos, la designación de un editor.	Memorando
2	Elaborar memorando de asignación de editores	Directores Unidades del GADMSD	Comunicar designación de editores	Memorando
3	Receptar documento con los editores asignados y solicita su debido registro en el sistema	Director de GCP Analista de Procesos	Se solicita al Operador Técnico Institucional "OTI" la creación de usuario y el registro en el Sistema GOB.EC	Memorando
4	Convocar a editores para capacitación Proceso del Plan de Simplificación de Trámites Administrativos	Analista de Procesos	Se convoca a Editores para que reciban capacitación sobre normativa legal, plan de simplificación de trámites administrativos y manejo de la página GOB.EC	Memorando
5	Revisar convocatoria para capacitación a editores	Directores Unidades del GADMSD	Comunica a Editor designado para que asista a capacitación	N/A
6	Ejecutar capacitación a los editores del Proceso del Plan de Simplificación de Trámites Administrativos	Analista de Procesos	Se capacita a los Editores sobre normativa legal, plan de simplificación de trámites administrativos y manejo de la página GOB.EC	Registro de Asistencia
7	Realizar seguimiento de actualización de información en plataforma GOB.EC	Editor asignado de la dirección de Gestión de Calidad y Procesos	Realiza el seguimiento mensual de la información registrada en plataforma GOB.EC	N/A
8	Comunicar a los	Analista de	Se comunica a las	Memorando circular

	responsables de cada unidad la revisión de sus procesos para las mejoras según el Plan de Simplificación	Procesos	unidades la revisión de sus procesos para la mejora, la cual debe de registrar en la matriz de actualización de trámites	
9	Elaborar matriz de actualización de trámites administrativos	Editores de cada unidad	Actualiza información en matriz de actualización de trámites administrativos	Matriz e actualización de trámites
10	Realizar seguimiento de avance las mejoras de los procesos	Analista de procesos	Revisa seguimiento a las mejoras conforme el plan de simplificación	N/A
11	Solicitar a unidades la matriz de diagnóstico económico de cada trámite	Analista de Procesos	Se solicita que determinen el diagnóstico económico de cada trámite administrativo	N/A
12	Revisar, actualizar y enviar matriz de diagnóstico económico	Editores de cada unidad	Registra información en matriz de diagnóstico económico	Matriz de diagnóstico económico
13	Revisar matriz de diagnóstico económico cumpla con lo determinado en la Norma Técnica	Analista de Procesos	Se revisa la matriz que cumpla con los registros de información y los parámetros de calculo ¿Hay observaciones? Si: Continúa a la actividad 12 No: Continúa a la actividad 14	Memorando de observaciones
14	Realizar matriz de priorización de trámites y registrar en plataforma GOB.EC	Director de GCP Analista de Procesos Técnico Administrativo	Con la información recibida de las unidades, se realiza la matriz de priorización de trámites	N/A
15	Elaborar el Plan Institucional de Simplificación de tramites	Analista de Procesos	Se elabora el Plan Institucional de Simplificación de Trámites, para envía al MINTEL	Memorando que contiene Plan Institucional de Simplificación de Trámites
16	Revisar documentación y elaborar oficio de respuesta	Personal del MINTEL	Proceso de MINTEL	Oficio



17	Revisar oficio del MINTEL con las observaciones o de aprobación del Plan de simplificación y comunicar a la Máxima autoridad	Analista de Procesos	de	Se recibe la respuesta del órgano rector y se comunica a la máxima autoridad	Memorando
18	Recibir documentación y notificar a las unidades para el cumplimiento del Plan de simplificación	Alcaldía		Notificar a las unidades correspondientes para el cumplimiento del plan.	Memorando de notificación
FIN					

PROCEDIMIENTO 8: Auditoría Interna del GADMSD

N.	ACTIVIDAD	ROL	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Elaborar Plan Anual de Auditoría y legalizar	Analista de Procesos – Auditor Jefe	Prepara el Plan Anual de Auditoría CAL-D-13 donde se establecen las fechas de auditorías y si son Auditorías Internas o Auditorías Puntuales. Se recaba firma de Director de Gestión de Calidad y Procesos.	Plan Anual de Auditoría CAL-D-13
2	Elaborar designación de auditores internos del Sistema de Gestión de Calidad, legalizar y entregar	Analista de Procesos – Auditor Jefe	Elabora designación de auditores internos del SGC, legaliza con el Director GCP y entrega a los auditores internos.	Nombramiento de Auditor Interno CAL-D-10-B
3	Elaborar Programa de Auditoría y legalizar	Analista de Procesos – Auditor Jefe	Prepara el Programa de Auditoría CAL-D-15 donde se designa auditores que participarán en las auditorías y el horario en que se llevarán a cabo. Se aplica el criterio de que los auditores internos no pueden auditar su propio trabajo. Se recaba firma de Director de Gestión de Calidad y Procesos.	Programa de Auditoría CAL-D-15
4	Notificar a auditores el Programa de Auditoría	Analista de Procesos – Auditor Jefe	Se elabora memorando notificando a los auditores el Programa de Auditoría. Recaba firma de Director GCP y entrega a los auditores internos.	Memorando
5	Realizar auditoría	Auditores Internos	El día y hora señalados en el Programa de Auditoría,	Lista de Verificación CAL-D-17

			los auditores internos llevan a cabo la auditoría en el proceso asignado utilizando la Lista de Verificación CAL-D-17 como apoyo durante la auditoría.	
6	Levantar No conformidades / observaciones.	Auditores Internos	Culminada la auditoría, el auditor elabora el Reporte de auditor CAL-R-04 en Auditorías Internas o el Registro de Auditoría Puntual CAL-D-16, y 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 OBSERVACIÓN que es una corrección de carácter inmediato. El auditor entrega todos los documentos al Auditor Jefe	Reporte de auditor CAL-R-04 Registro de Auditoría Puntual CAL-D-16 Solicitud de Acción correctiva CAL-R-05
7	Revisar resultados de auditoría.	Equipo de Calidad	Valida los datos y se determina si las unidades auditadas cumplen o no con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. De lo actuado se levanta un Acta. Se pregunta: ¿Cumplen con los requisitos de la Norma? SI: Pasa a la actividad 15 NO: Pasa a la actividad 8	Acta CAL-A-02 Memorando
8	Comunicar No conformidades / observaciones.	Analista de Procesos – Auditor Jefe	Prepara memorando para comunicar los resultados de la auditoría, que pueden ser NO CONFORMIDADES, a lo cual se anexa la solicitud de acción correctiva CAL-R-05 o se comunican las OBSERVACIONES para su corrección de carácter inmediato	Memorando
9	Enviar memorandos sobre No conformidades / observaciones	Asistente Administrativo	Registra documentos, crea caso SIGEPRO y remite a las Unidades	N/A



10	Realizar acciones para corregir observaciones o plantear Plan de Acción	Unidades del GADMSD	Los responsables de procesos reciben la comunicación. De ser No conformidades, realizan un análisis de causa – efecto para plantear un Plan de Acción. De ser observaciones, realizan las acciones correspondientes para corregir de manera inmediata lo observado. En ambos casos, elaboran memorando para comunicar lo actuado a la Dirección de Gestión de la Calidad y Procesos	Memorando Plan de Acción
11	Recibir documentos	Asistente Administrativo	Recibe documentos, registra y entrega a Analista de Procesos – Auditor Jefe	N/A
12	Consolidar hallazgos	Analista de Procesos – Auditor Jefe	Elabora el Reporte Consolidado de Hallazgos CAL-I-06 para resumir los resultados de la auditoría, resaltando el número de las NC encontradas distribuidas por proceso y por cláusula que se auditó, así como las acciones planteadas en cada Plan de Acción, y comunicará este resultado al Líder de la Alta Dirección.	Reporte Consolidado de Hallazgos CAL-I-06
13	Verificar implantación y eficacia de las acciones planteadas.	Analista de Procesos – Auditor Jefe	Recibe memorandos y verifica la implantación y eficacia de las acciones planteadas. Se pregunta: ¿acciones eficaces? SI: pasa a actividad 14 NO: pasa a actividad 10	N/A
14	Realizar cierre de la No conformidad en la Solicitud de Acción Correctiva CAL-R-05.	Analista de Procesos – Auditor Jefe	Revisa las evidencias de cumplimiento de Plan de Acción y se realiza el cierre de la No Conformidad en la Solicitud de Acción Correctiva CAL-R-05.	N/A
15	Elaborar Informe de Auditoría	Analista de Procesos – Auditor Jefe	Se elabora informe de los resultados de la auditoría, lo cual se detalla minuciosamente en el	Informe de Auditoría Interna CAL-I-07

			Informe de Auditoría Interna CAL-I-07. Se remite Informe al Líder de la Alta Dirección quien aprueba con su firma y se envía al Archivo.	
16	Archivar documentos	Asistente Administrativo	Realiza acciones correspondientes para el archivo de la documentación.	N/A
FIN				

PROCEDIMIENTO 9: Relación con el cliente				
N.	ACTIVIDAD	ROL	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Solicitar a Rentas y CAC las encuestas de Satisfacción del Servicio	Técnico Administrativo DGCP	Elabora memorando circular a las Áreas de Rentas y CAC, solicitando las 150 Encuestas de Satisfacción del Servicio realizado a los contribuyentes en el transcurso del mes. Recaba firma de Director de GCP y entrega a asistente.	Memorando Circular
2	Registrar y enviar circular	Asistente Administrativo de DGCP	Registra memorando circular, crea caso SIGEPRO y remite a las unidades correspondientes.	N/A
3	Recabar y enviar Encuestas de Satisfacción del Servicio	Unidades Rentas y CAC	Las Subdirecciones de Rentas y CAC remiten con memorando a la DGCP, mínimo 150 Encuestas de Satisfacción del Servicio realizadas a los usuarios durante cada mes.	Memorando Encuestas de Satisfacción del Servicio
4	Recibir y registrar Encuestas de Satisfacción del Servicio; tomar sumilla de Director GCP	Asistente Administrativo de DGCP	Recibe memorando y Encuestas, registra y recaba sumilla de Director GCP para el Técnico Administrativo	N/A
5	Recibir y tabular las Encuestas de Satisfacción del Servicio	Técnico Administrativo de DGCP	En una hoja Excel se tabula cada encuesta de acuerdo al siguiente orden: Promedio total, por área, por servicio, por pregunta.	Matriz Excel de tabulación de Encuestas.
6	Analizar nivel de satisfacción de usuarios	Técnico Administrativo de DGCP	Se analiza el porcentaje de satisfacción del cliente mensualmente generado, para identificar dónde	N/A

			<p>implementar mejoras en caso de un bajo porcentaje</p> <p>Se pregunta: ¿El promedio es mayor al 75% de satisfacción?</p> <p>SI: pasa a la actividad 13 NO: pasa a la actividad 7</p>	
7	Levantar no conformidad y solicitar Plan de Acción	Técnico Administrativo de DGCP	Levanta una no conformidad en formulario CAL-R-05. Elabora memorando comunicando el bajo promedio a la unidad que lo ha reportado, y solicitando establezcan la causa raíz del problema, en un Plan de Acción, para mejoras en el servicio. Recaba firmar del Director GCP y entrega a Asistente Administrativo para su entrega.	Solicitud de Acción correctiva CAL-R-05 Memorando
8	Registrar y enviar memorando y CAL-R-05	Asistente Administrativo de DGCP	Registra memorando, crea caso SIGEPRO y remite a las unidades correspondientes.	N/A
9	Elaborar Plan de Acción	Unidades del GADMSD	Reciben memorando y presentan Plan de Acción legalizado a la Dirección GCP	Plan de Acción Memorando
10	Recibir y registrar Plan de Acción; tomar sumilla de Director GCP	Administrativo de DGCP	Recibe y registra memorando y Plan de Acción presentado por las unidades; recaba sumilla de Director GCP y entrega a Técnico Administrativo.	N/A
11	Recibir Plan de Acción y verificar acciones de mejora	Técnico Administrativo de DGCP	Se verifica que las unidades hayan implementado las acciones de mejora propuestas en el Plan de Acción y reporta resultados en el Informe de satisfacción al cliente. Fin del Procedimiento.	N/A
12	Elaborar reporte de quejas y sugerencias mensualmente	Técnico Administrativo de DGCP	Registra información sobre atención a quejas y sugerencias recibidas por SIGEPRO, generadas por los usuarios en la página web Municipal.	Registro CAL-R-11
13	Elaborar Informe de	Técnico	Elabora el informe del	Informe de satisfacción

	satisfacción al cliente.	Administrativo de DGCP	cliente, satisfacción, sugerencias y quejas, incluyendo resultados de Encuestas y de la gestión de quejas y sugerencias, informe que es enviado al Líder de Alta Dirección. Se entrega al asistente administrativo junto con encuestas para el archivo.	al cliente. CAL-I-08
14	Revisar informe y disponer acciones	Director de Gestión de la Calidad y Procesos	Revisa el informe y dispone las acciones correspondientes.	N/A
15	Archivo de documentos	Asistente Administrativo de DGCP	Realiza acciones para el archivo de la documentación	N/A
FIN				

PROCEDIMIENTO 10: Estatuto orgánico del GADMSD				
N.	ACTIVIDAD	ROL	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Presentar los informes justificativos de competencias y procesos a desarrollar	Directores	El informe va de acuerdo al modelo de gestión que el alcalde plantee, presentan a Gestión de Calidad y Procesos los informes justificativos de competencias y procesos a desarrollar ya sea para cambio de estatuto o reforma a estatuto	Informe
2	Analizar documentación para cambio de estatuto	Director de Gestión de Calidad y Procesos	Analiza información ¿Hay observaciones? Si: Continúa a la actividad 1 No: Continúa a la actividad 3	N/A
3	Analizar y consolidar información; presenta informe a la Dirección de Administración de Talento Humano	Analista de Procesos	Analiza y consolida información presentada por las unidades administrativas y prepara informe para la Dirección de Administración de Talento Humano	Informe
4	Recibir y analizar información	Director de talento Humano	Subproceso de Talento humano ¿Hay observaciones?	Memorando Informe



			Si: Continúa a la actividad 3 No: Continúa a la actividad 5	
5	Elaborar informe a Alcaldía	Director de talento Humano	Elaborar informe técnico para la Alcaldía para la respectiva emisión del acto resolutivo	Informe
6	Revisar y sumillar para revisión a Procuraduría Síndica	Alcalde	Revisa y solicita a Procuraduría Síndica Informe y Resolución administrativa	N/A
7	Elaborar informe de aprobación y resolución	Procurador Síndico y Analista de Procuraduría Síndica	Elabora informe de aprobación y resolución para alcaldía	Informe y Resolución
8	Firmar resolución	Alcalde	Revisa y firma resolución ¿Hay cambio de estructura? Si: Continúa a la actividad 9 No: Continúa a la actividad 11	N/A
9	Poner a conocimiento al concejo	Alcalde	En sesión de concejo conocen los concejales la nueva estructura y en Secretaría General reposa documento	N/A
10	Poner en conocimiento del personal la nueva estructura	Secretario General	Difunde por medio de correo electrónico la nueva estructura a todo el personal de GADMSD	Estructura conocida
11	Poner en conocimiento al personal del GADMSD reforma del estatuto	Analista de Procesos	Difunde por medio de correo electrónico a todo el personal de GADMSD, la reforma del estatuto aprobado	Estatuto Orgánico vigente
12	Revisar y conocer reforma a estatuto orgánico	Personal del GADMSD	Revisar estatuto vigente y aplicar de acuerdo a reformas aprobadas	N/A
FIN				

PROCEDIMIENTO 11: Control de atención a trámites internos y externos

N.	ACTIVIDAD	ROL	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
1	Comunicar mensualmente listado de trámites represados en SIGEPRO	Subdirección Centro de Atención Ciudadana	Centro de Atención Ciudadana informa mensualmente sobre los casos represados en todas las unidades del GADMSD.	Memorando
2	Recibir memorando y tomar sumilla de Director	Asistente Administrativo de Dir. Gestión de la Calidad y Procesos	Recibe memorando, registra y recaba sumilla de Director de Gestión de la Calidad y Procesos, y entrega al Técnico Administrativo	N/A
3	Analizar memorando y descargar del SIGES los reportes de trámites no atendidos.	Técnico Administrativo DGCP	Descarga del Sistema SIGES los reportes de trámites no atendidos por unidad, revisando el número de trámites internos y externos.	Reporte SIGES
4	Elaborar reporte de trámites no atendidos y legalizar con firma de Director	Técnico Administrativo DGCP	Elabora memorando circular, reportando los trámites internos y externos no atendidos, por unidad. Se recaba firma de Director de Gestión de la Calidad y Procesos en la circular y se la envía a todo el personal por correo electrónico institucional.	Memorando circular
5	Elaborar reporte de casos represados en SIGEPRO en años anteriores y legalizar con firma de Director	Técnico Administrativo DGCP	Anualmente, revisa en el sistema SIGEPRO los casos pendientes por atender de años anteriores, elabora memorando, recaba firma de jefe y remite a cada una de las unidades	Memorando
6	Enviar memorando a Unidades	Asistente Administrativo DGCP	Genera caso SIGEPRO y remite a la unidad correspondiente.	N/A
7	Atender trámites represados en SIGEPRO y comunicar resultados de gestión.	Unidades del GADMSD	Las unidades del GADMSD revisan los casos SIGEPRO de años anteriores y realizan las acciones correspondientes para su cierre. Comunican	Memorando / caso SIGEPRO

			a la Dirección de Gestión de la Calidad y Procesos la atención a los casos.	
8	Recibir memorandos	Asistente Administrativo DGCP	Recibe memorando, registra y recaba sumilla de Director de Gestión de la Calidad y Procesos, y entrega el caso al Técnico Administrativo.	N/A
9	Verificar y registrar en SIGEPRO la atención a los casos.	Técnico Administrativo DGCP	Recibe memorando y revisa en SIGEPRO la información por años de cada unidad. Se pregunta ¿casos atendidos? SI: Pasa a actividad 10. NO: Regresa a la actividad 5.	N/A
10	Elaborar informe de estado de trámites	Técnico Administrativo DGCP	Anualmente, realiza informe del nivel de atención de trámites y entrega al Director para la acciones correspondientes	Informe de estado de trámites
11	Revisar informe y disponer acciones	Director de Gestión de la Calidad y Procesos	Revisa el informe y dispone las acciones correspondientes.	N/A
12	Archivar documentos	Asistente Administrativo DGCP	Realiza las gestiones correspondientes para el archivo de documento.	N/A
FIN				

17. CRONOGRAMA

PROCEDIMIENTO	TIEMPO DE ATENCIÓN	FRECUENCIA	VIGENCIA
MEJORA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS	15 días	Bimestral	Hasta solicitud de nueva mejora
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS	25 días	Cuatrimestre	Hasta solicitud de mejora
MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD	22 días	Anual	Año fiscal
INDICADORES Y TENDENCIAS DE LOS PROCESOS	4 días	Mensual	Año fiscal
AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	4 días	Semestral	Año fiscal
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES	120 días	Anual	Hasta mitigar los riesgos

SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	30 días	Anual	Un año
AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	13 días	Semestral	Un año
RELACIÓN CON EL CLIENTE	3 días	Mensual	Un año
ESTATUTO ORGÁNICO DEL GADMSD	30 días con 5 horas	Anual	Hasta nueva reforma o reestructuración total
CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y EXTERNOS (SIGEPRO)	1 día	mensual	Un año

18. RESPONSABILIDADES EN EL PROCESO

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
MEJORA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS	Director / Analista de Procesos
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS	Director / Analista de Procesos
MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD	Director / Analista de Procesos / Asistente Administrativo
INDICADORES Y TENDENCIAS DE LOS PROCESOS	Analista de Procesos
AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	Analista de Procesos
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES	Director / Analista de Procesos / Asistente Administrativo
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Director / Analista de Procesos / Técnico Administrativo / Asistente Administrativo
AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Director / Analista de Procesos / Asistente Administrativo
RELACIÓN CON EL CLIENTE	Director / Analista de Procesos / Asistente Administrativo
ESTATUTO ORGÁNICO DEL GADMSD	Director / Analista de Procesos / Técnico Administrativo / Asistente Administrativo
CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y EXTERNOS (SIGEPRO)	Director / Técnico Administrativo / Asistente Administrativo

19. NIVEL DE AUTORIDAD

SERVIDOR / FUNCIONARIO	ACCIÓN (RESPONSABLE)
Director	<ul style="list-style-type: none"> ○ Firma documentos de salida ○ Dispone funciones a los subalternos ○ Sumilla documentos para su

	direccionamiento o Aprueba TDR's o Administra contratos o Delega acciones por escrito o Autoriza permisos a sus subalternos o Autoriza los cambios en los requisitos del servicio y manuales internos
Analistas/Técnicos	Previa disposición: o Sumilla los documentos que elabora o Prepara informes o Atiende a los usuarios o Elabora términos de referencia (en unidades con proyectos)
Asistente Administrativo	Previa disposición: o Atiende a los usuarios o Recibe y despacha documentos o Organiza el archivo.

20. REQUISITOS DEL SERVICIO

Los requisitos del servicio se encuentran descritos en el formulario CAL-D-08, dentro del aplicativo del Sistema de Calidad.

21. SERVICIO NO CONFORME

PROCEDIMIENTO	SERVICIO NO CONFORME
Mejora de procesos automatizados	Levantar el procedimiento excluyendo a partes involucradas
Levantamiento de información para automatización de procesos	Reporte de información desde unidades no más de 5 días hábiles
Manual de procesos del GADMSD	No incluir en el manual de procesos que cumplan con la actualización de Ficha Técnica, Flujogramas y Plan de Procesos
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.
Simplificación de trámites administrativos	Controlar el registro de la Información de los trámites administrativos en la plataforma GOB.EC hasta el quince de cada mes o el siguiente día hábil
Auditoria interna del sistema de gestión de	Procesamiento de Reporte de Auditoría Interna no más de siete días concluida la misma

calidad	
Relación con el cliente	-Toda queja de los ciudadanos/clientes externos será considerada Servicio No Conforme y tratada al día siguiente de registrada la queja por los canales disponibles de la institución -Tabulación de encuestas no más de siete días concluida la misma
Estatuto Orgánico del GADMSD	Reporte de información desde unidades no más de cinco días hábiles
Control de atención a trámites internos y externos (SIGEPRO)	Atención de trámites menos del 70% de lo represado, dentro del ejercicio fiscal

22. OPORTUNIDADES DE MEJORA

OPORTUNIDAD DE MEJORA	RESPONSABLE	RECURSOS	PRODUCTO ESPERADO	PLAZO
Organización física de la oficina	Personal de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Humano 	Realizar depuración de los documentos archivados y artículos en desuso/dañados que se han acumulado.	Mayo 2024

23. PLAN DE COMUNICACIÓN

PROCEDIMIENTO / PRODUCTO	TIEMPO PARA COMUNICAR	UNIDAD A COMUNICAR	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Qué comunicar 	Quando comunicar	<ul style="list-style-type: none"> A quién comunicar 	<ul style="list-style-type: none"> Cómo comunicar 	<ul style="list-style-type: none"> Quién comunica
MEJORA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS Procedimiento mejorado	Al día siguiente de automatización	A todo el personal del GADMSD	Correo electrónico institucional	Director de Gestión de Calidad y Procesos
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS Procedimiento automatizado	Al día siguiente de automatización	A todo el personal del GADMSD	Correo electrónico institucional	Director de Gestión de Calidad y Procesos



<p>MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD</p> <p>Plan de Procesos</p> <p>Ficha Técnica de Procesos</p> <p>Flujogramas</p>	<p>Una vez presentados los documentos legalizados por los directivos.</p>	<p>A todo el personal del GADMSD</p>	<p>SIGEPRO</p>	<p>Director de Gestión de Calidad y Procesos</p>
<p>INDICADORES Y TENDENCIAS DE LOS PROCESOS</p> <p>Informe CAL-I-03</p>	<p>El quince de cada mes</p>	<p>Al Líder de la Alta Dirección</p>	<p>Informe CAL-I-03 en físico</p>	<p>Responsable de Medición y Mejora Continua del SGC</p>
<p>AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS</p> <p>Informe CAL-I-05</p>	<p>Una vez realizado el informe</p>	<p>Al Líder de la Alta Dirección</p>	<p>Informe CAL-I-05 en físico</p>	<p>Responsable de Medición y Mejora Continua del SGC</p>
<p>ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES</p> <p>Matriz de administración de riesgos del GADMSD consolidada</p> <p>Informe de gestión de riesgos</p>	<p>Una vez generado el documento</p>	<p>Máxima Autoridad</p>	<p>Memorando</p>	<p>Analista de Procesos</p>
<p>SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</p>	<p>Una vez generado el documento</p>	<p>A los Directores y Editores que tienen Trámites Administrativos</p>	<p>Memorando</p> <p>Mensaje de texto</p>	<p>Responsable Administrativo de Trámites</p> <p>Editor de Gestión de Calidad y Procesos</p>
<p>AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>Informe de Auditoría Interna - CAL-I-07</p>	<p>Una vez generado el documento</p>	<p>Al Director de Gestión de Calidad y Procesos</p> <p>Al Líder de la Alta Dirección</p>	<p>Informes en físico</p>	<p>Auditor/a Interna Líder del SGC</p>





Informe Consolidado de Hallazgos y A/C - CAL-I-06				
RELACIÓN CON EL CLIENTE Informe del Cliente/ Satisfacción/ Sugerencias/ Quejas CAL-I-08	Mensual, una vez generado el documento	Al Líder de la Alta Dirección	Informe en fisico	Responsable de la Satisfacción al Cliente del GADMSD
ESTATUTO ORGÁNICO DEL GADMSD Resolución Administrativa	Una vez realizada la Resolución Administrativa	A todo el personal del GADMSD	Correo electrónico	Director de Gestión de Calidad y Procesos Secretario General
CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y EXTERNOS (SIGEPRO) Circular de trámites pendientes Informe de nivel de atención de trámites	Cada mes de acuerdo a información proporcionada por el Centro de Atención Ciudadana Anual	A unidades Administrativas que tengan trámites represados Al Director de Gestión de Calidad y Procesos	Memorando circular memorando	Director de Gestión de Calidad y Procesos Técnico Administrativo Técnico Administrativo

24. ANEXOS

Se anexa al presente documento la Ficha Técnica del Proceso.

Firma Aprobado por:  Ing. Emely Ruales Ruiz Coordinadora de Despacho	Firma Elaborado por:  Ing. Félix Cervantes Chávez Analista de Procesos
---	--



		FICHA TÉCNICA DE PROCESO	
		Código	DGCP-F-01
PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS		Versión :	1,0
		Elaborado por:	Félix Cervantes Chávez Analista de Procesos
		Revisado por:	Dirección de Gestión de la Calidad y Procesos
		Aprobado por :	Emely Ruales Ruiz Coordinadora de Despacho
		Fecha de aprobación :	28 de marzo de 2024
ENTRADA		SALIDA	
PROCEDIMIENTO 1 - MEJORA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS			
<ul style="list-style-type: none"> Memorando Caso SIGEPRO Solicitud de Desarrollo Cambio de Software 		Documentos a TICS para los cambios en procesos	
PROCEDIMIENTO 2 - LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS			
<ul style="list-style-type: none"> Memorando de solicitud para automatización de proceso nuevo Caso SIGEPRO Solicitud de Desarrollo Cambio de Software 		Documento a TICS para la automatización de procesos	
PROCEDIMIENTO 3 - MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD			
<ul style="list-style-type: none"> Disposición del director de Gestión de Calidad y Procesos la elaboración del Manual de Procesos Revisión y actualización del Plan de Procesos, Ficha Técnica y Flujoigramas de cada unidad administrativa 		Plan de procesos, Fichas Técnicas de Procesos y Flujoigramas	
PROCEDIMIENTO 4 - INDICADORES Y TENDENCIAS DE LOS PROCESOS			
<ul style="list-style-type: none"> Registro de indicadores operativos y de calidad al sistema de calidad en Registro CAL-R-30 		Informe de Indicadores y Tendencias	
PROCEDIMIENTO 5 - AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS			
<ul style="list-style-type: none"> Encuestas realizadas 		Informe Ambiente para la Operación de los Procesos	
PROCEDIMIENTO 6 - ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES			
<ul style="list-style-type: none"> Convocatoria a capacitación sobre gestión de riesgos 		Matriz de Administración de Riesgos	
		Matriz de Respuesta al Riesgo	
PROCEDIMIENTO 7 - SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS			
<ul style="list-style-type: none"> Registro de información de los trámites administrativos de la institución en la plataforma GOB.EC mensualmente Actualizar la información en la plataforma GOB.EC 		Informe de cumplimiento de estrategias de simplificación	
PROCEDIMIENTO 8 - AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD			
<ul style="list-style-type: none"> Plan anual de auditoría Programa de auditoría 		Informe Consolidado de Hallazgos y Acciones Correctivas	
PROCEDIMIENTO 9 - RELACIÓN CON EL CLIENTE			
<ul style="list-style-type: none"> Memorando circular solicitando a las áreas las encuestas de satisfacción 		Informe del Cliente, Satisfacción, Sugerencias, Quejas	
PROCEDIMIENTO 10 - ESTATUTO ORGÁNICO DEL GADMSD			
<ul style="list-style-type: none"> Disposición de autoridad nominadora que requiera cambio o implique iniciar un proceso de reestructuración en la estructura orgánica o cambio en macro proceso o subproceso Informe sustentando el requerimiento de las unidades administrativas 		Proyecto de Estatuto Orgánico / Reformas al Estatuto Orgánico	
PROCEDIMIENTO 11 - CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y EXTERNOS			
<ul style="list-style-type: none"> Memorando del Centro de Atención Ciudadana 		Informe de estado de trámites	
No.	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	ÁREA
	PROCEDIMIENTO 1 - MEJORA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS	Director / Analista de Procesos	Gestión de Calidad y Procesos
1	PROCEDIMIENTO 2 - LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS	Director / Analista de Procesos	Gestión de Calidad y Procesos
2	PROCEDIMIENTO 3 - MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD	Director / Analista de Procesos / Técnico Administrativo / Asistente Administrativo	Gestión de Calidad y Procesos
4	PROCEDIMIENTO 4 - INDICADORES Y TENDENCIAS DE LOS PROCESOS	Analista de Procesos	Gestión de Calidad y Procesos
5	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	Analista de Procesos	Gestión de Calidad y Procesos
6	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES	Director / Analista de Procesos / Asistente Administrativo	Gestión de Calidad y Procesos
7	SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Director / Analista de Procesos / Técnico Administrativo / Asistente Administrativo	Gestión de Calidad y Procesos
8	AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Director / Analista de Procesos / Técnico Administrativo / Asistente Administrativo	Gestión de Calidad y Procesos
9	RELACIÓN CON EL CLIENTE	Director / Analista de Procesos / Técnico Administrativo / Asistente Administrativo	Gestión de Calidad y Procesos
10	ESTATUTO ORGÁNICO DEL GADMSD	Director / Analista de Procesos / Técnico Administrativo / Asistente Administrativo	Gestión de Calidad y Procesos
11	CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y EXTERNOS	Director / Técnico Administrativo / Asistente Administrativo	Gestión de Calidad y Procesos
INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL PROCESO		CONTROLES	
DOCUMENTOS - EXTERNOS: <ul style="list-style-type: none"> Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y servicios; Código Orgánico de Organización Territorial, de Autonomía y Descentralización COOTAD; Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado Norma ISO 9001:2015 Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos LOOETA, y su Reglamento Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado LOGCE Código Orgánico Administrativo COA 		Registro oficial / Edición	
DOCUMENTOS INTERNOS: <ul style="list-style-type: none"> Estatuto Orgánico del GADMSD Manuales del Sistema de Calidad Guías del Sistema de Calidad Código Municipal Resoluciones Administrativas Plan de Procesos de Calidad Ficha Técnica de procesos Flujoigramas Política de Calidad del SGC Memorando Oficio TODO DOCUMENTO IMPRESO ES NO CONTROLADO 		Número de resolución, Registro Oficial Número de memorando, número de caso, número de oficio, Código del documento	
		Página 1	

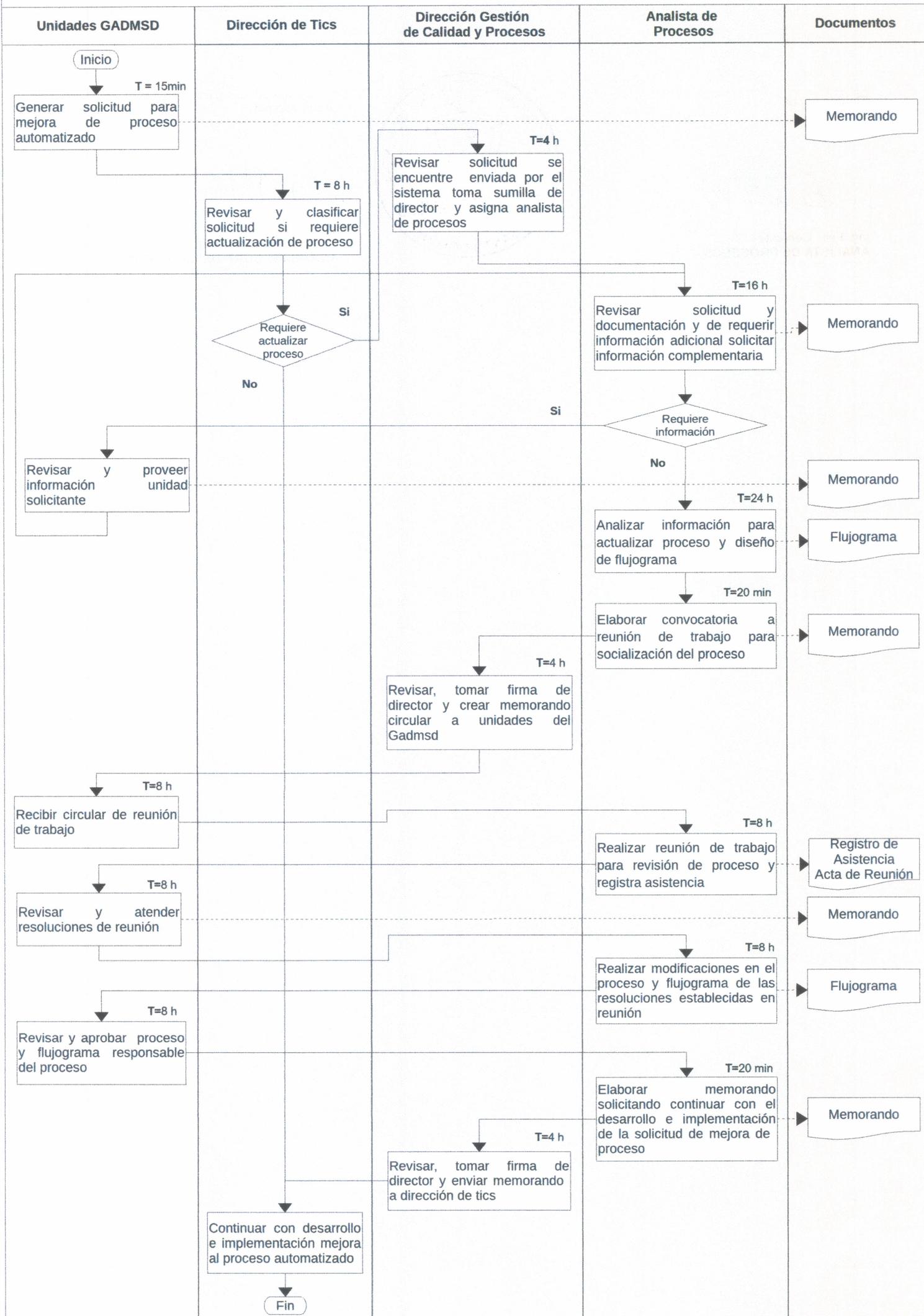
RECURSOS

HUMANOS	SOFTWARE	EQUIPAMIENTO
Analista de procesos (3)	PLATAFORMA GOB.EC	5 computadores de escritorio
Técnico Administrativo (1)	OPPEN OFFICE	2 impresoras
Asistente administrativo (1)	SIGEPRO	1 Escaner
N/A	SIGES	1 Aire acondicionado
N/A	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	1 Teléfono

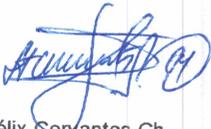
INDICADOR OPERATIVO	INDICADOR DE CALIDAD	CAP (CRITERIO ACEPTABLE DEL PROCESO)
	TÁCTICOS Y ESTRATÉGICOS	
Número de procesos visitados por mes	N/A	N/A
Número de seguimiento de gestión de riesgos realizados por Gestión de Calidad y Procesos	N/A	N/A
Número de procedimientos revisados	N/A	N/A
Número de flujogramas revisados	N/A	N/A
Número de fichas técnicas revisadas	N/A	N/A
Datos de encuestas llenadas, en el mes	Nombre: % de satisfacción del cliente entre excelente servicio y muy buen servicio, por mes. Fórmula: (Datos de encuestas llenadas, en el mes / dato generado de encuestas tabuladas, en el mes) x100	Mayor a 80%
Dato generado de encuestas tabuladas, en el mes		
Número de procesos que reportan indicadores, en el mes	Nombre: % de seguimiento mensual a indicadores de procesos Fórmula: (Número de procesos que reportan indicadores, en el mes / número de procesos registrados en el SGC, en el mes) x 100	Mayor a 80%
Número de procesos registrados en el SGC, en el mes		
 Firma Elaborado por: Félix Cervantes Chávez Cargo: Analista de Procesos	 Firma Revisado por: Dirección de Gestión de la Calidad y Procesos	 Firma Aprobado por: Emely Ruales Ruiz Cargo: Coordinadora de Despacho

Version	Fecha	Descripción de la modificación
1.0		Versión inicial conforme Instrucción de Municipalidad N° 001-2019 de la Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público

PROCEDIMIENTO 1: MEJORA DE PROCESOS AUTOMATIZADOS



Elaborado por:



Ing. Félix Cervantes Ch.
ANALISTA DE PROCESOS

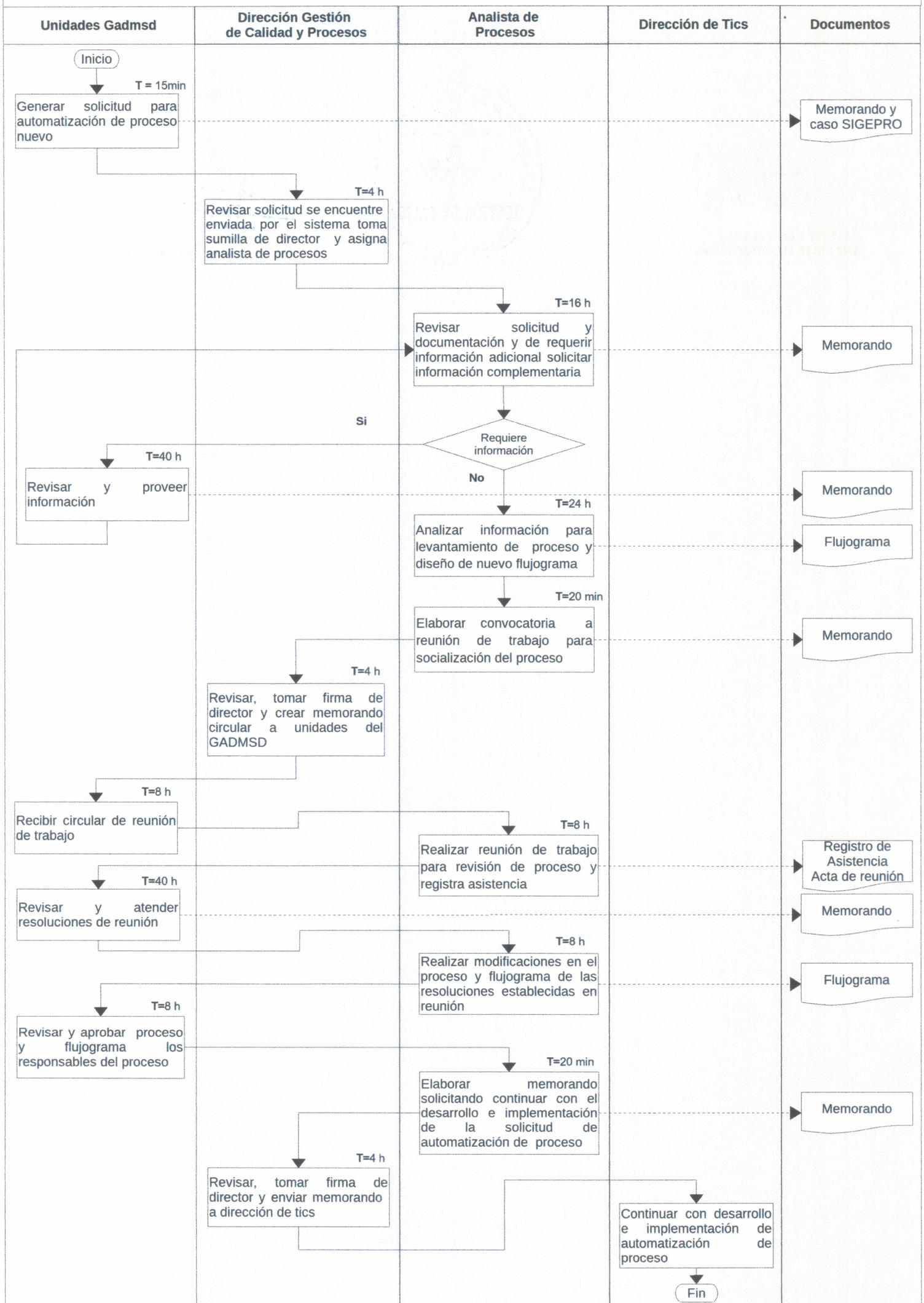


Aprobado por:



Ing. Emely Ruales Ruiz
COORDINADORA DE DESPACHO

PROCEDIMIENTO 2: LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS



Elaborado por:



Ing. Félix Cervantes Ch.
ANALISTA DE PROCESOS

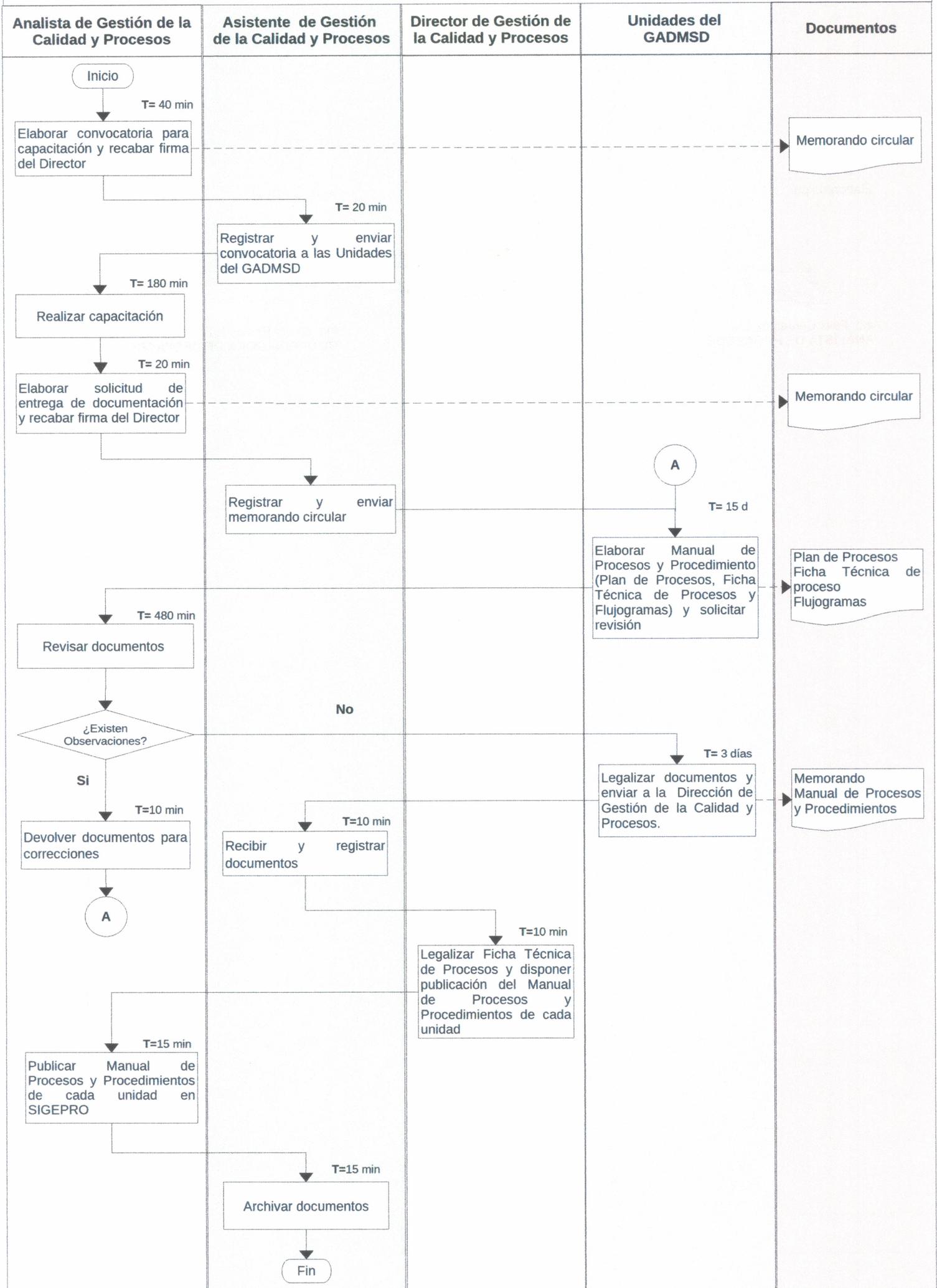


Aprobado por:



Ing. Emely Ruales Ruiz
COORDINADORA DE DESPACHO

PROCEDIMIENTO 3: MANUAL DE PROCESOS DEL GADMSD



Elaborado por:



Ing. Félix Cervantes Ch.
ANALISTA DE PROCESOS



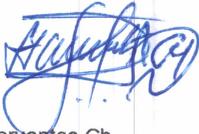
Aprobado por:



Ing. Emely Ruales Ruiz
COORDINADORA DE DESPACHO

Responsable de Mejoramiento Continuo	Procesos del Gadmsd	Documentos
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> T24[Revisar y analizar calidad de datos y tabula T=24 h] T24 --> CAP{¿Cumple con el CAP?} CAP -- Si --> Fin1([Fin]) CAP -- No --> T4[Levantar no conformidad /observación se comunica con memorando al responsable del proceso T= 4 h] T4 --> T2[Analizar causa raíz para plantear un Plan de Acción T= 2h] T2 --> T15[Revisar y verificar eficiencia y Acción T= 15 min] T15 --> CAP2{¿Cumple con eficiencia y acción?} CAP2 -- No --> T24 CAP2 -- Si --> T20[Realizar cierre de no conformidad T= 20 min] T20 --> Fin2([Fin]) </pre>	<p>Procesos del Gadmsd</p>	<p>Documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Indicadores y tendencias: CAL-I-03, Reportes CAL-R-15,24,30 Memorando y solicitud de acción correctiva CAL-R-05 Plan de Acción Registro cierre de no conformidad

Elaborado por:



Ing. Félix Cervantes Ch.
ANALISTA DE PROCESOS

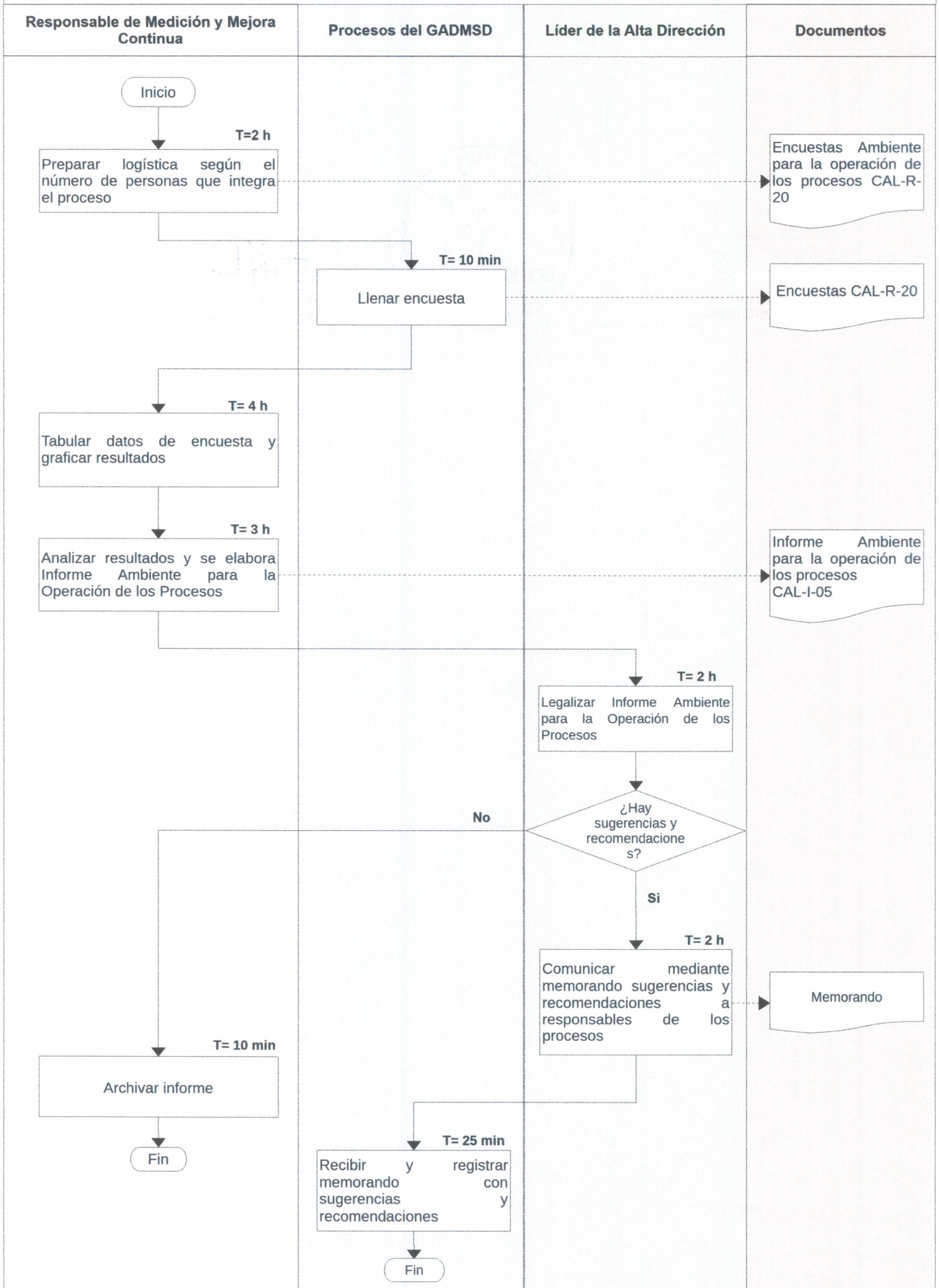


Aprobado por:

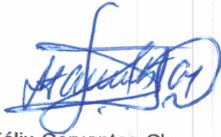


Ing. Emely Ruales Ruiz
COORDINADORA DE DESPACHO

PROCEDIMIENTO 5: AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS 28-03-2024



Elaborado por:



Ing. Félix Cervantes Ch.
ANALISTA DE PROCESOS

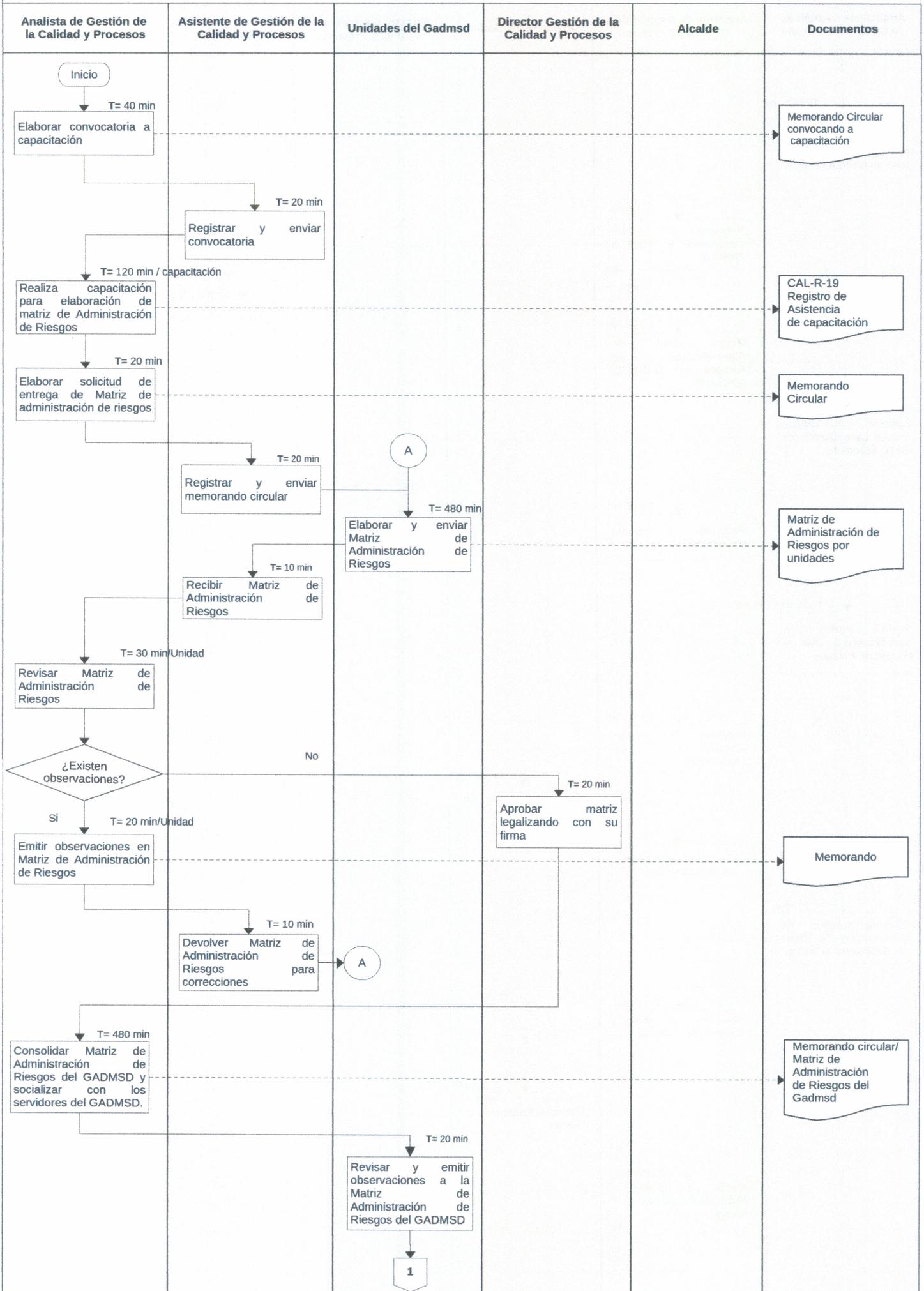


Aprobado por:

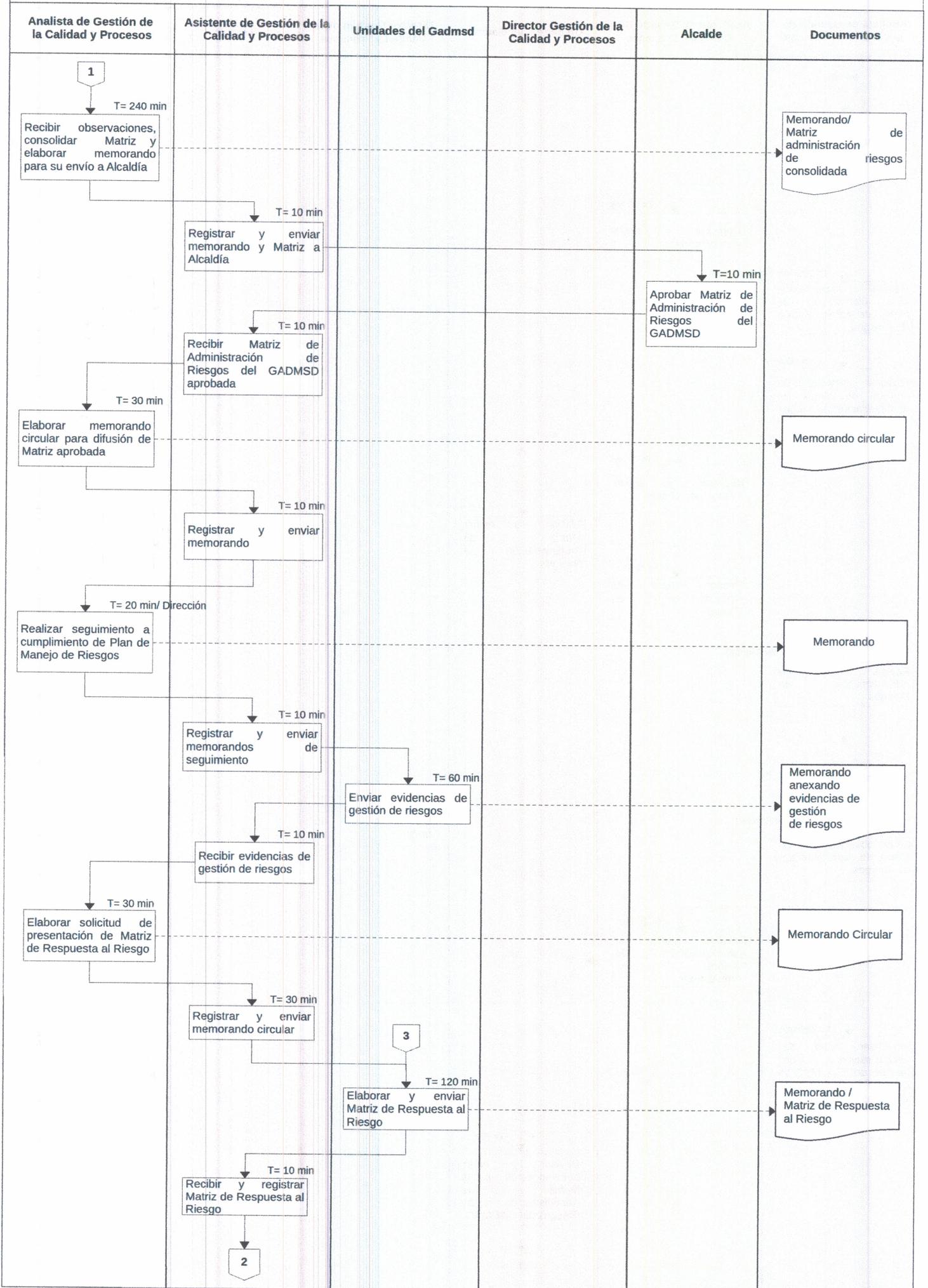


Ing. Emely Ruales Ruiz
COORDINADORA DE DESPACHO

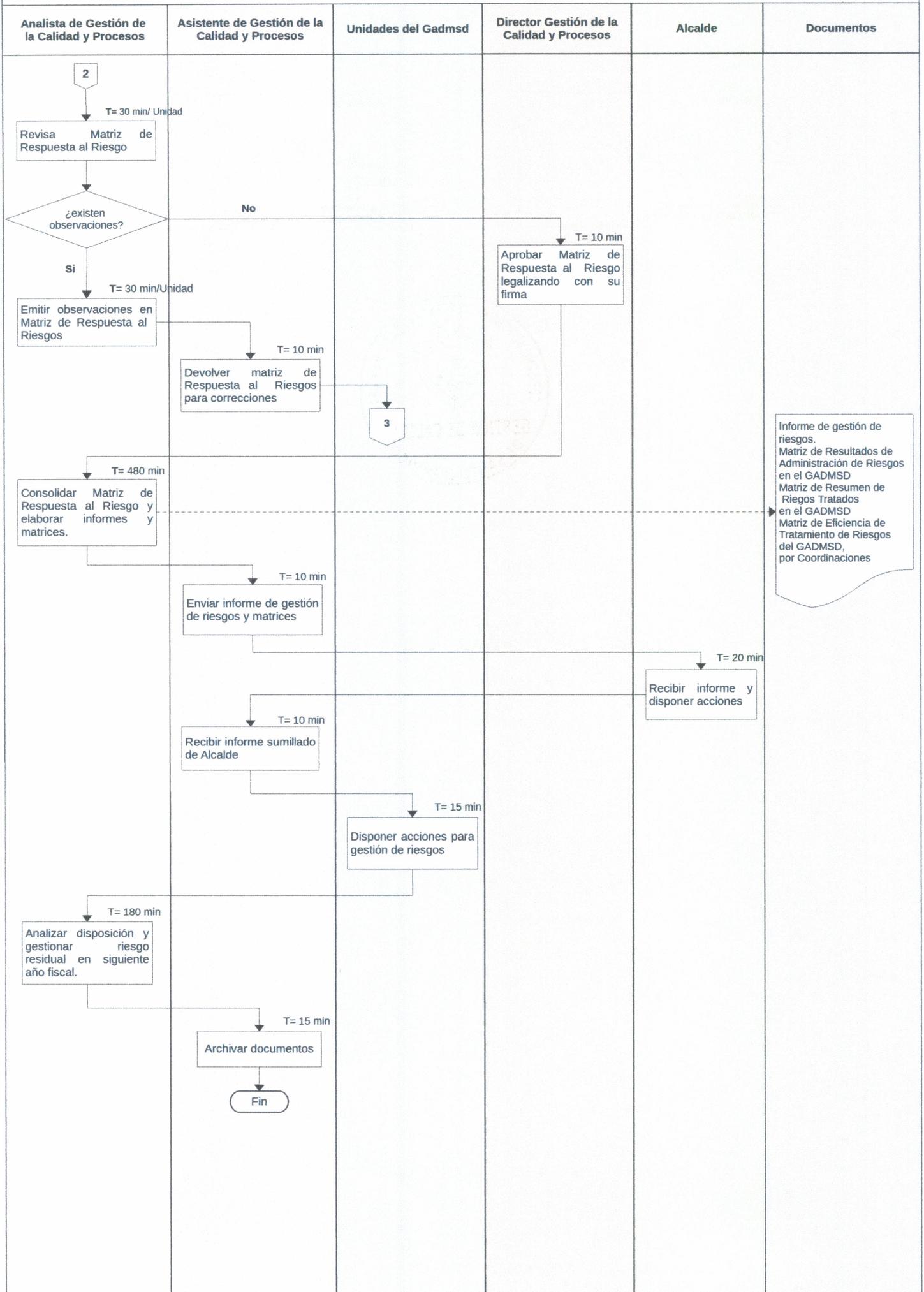
PROCEDIMIENTO 6: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES 28-03-2024



PROCEDIMIENTO 6: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES 28-03-2024



PROCEDIMIENTO 6: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES 28-03-2024



Elaborado por:



Ing. Félix Cervantes Ch.
ANALISTA DE PROCESOS

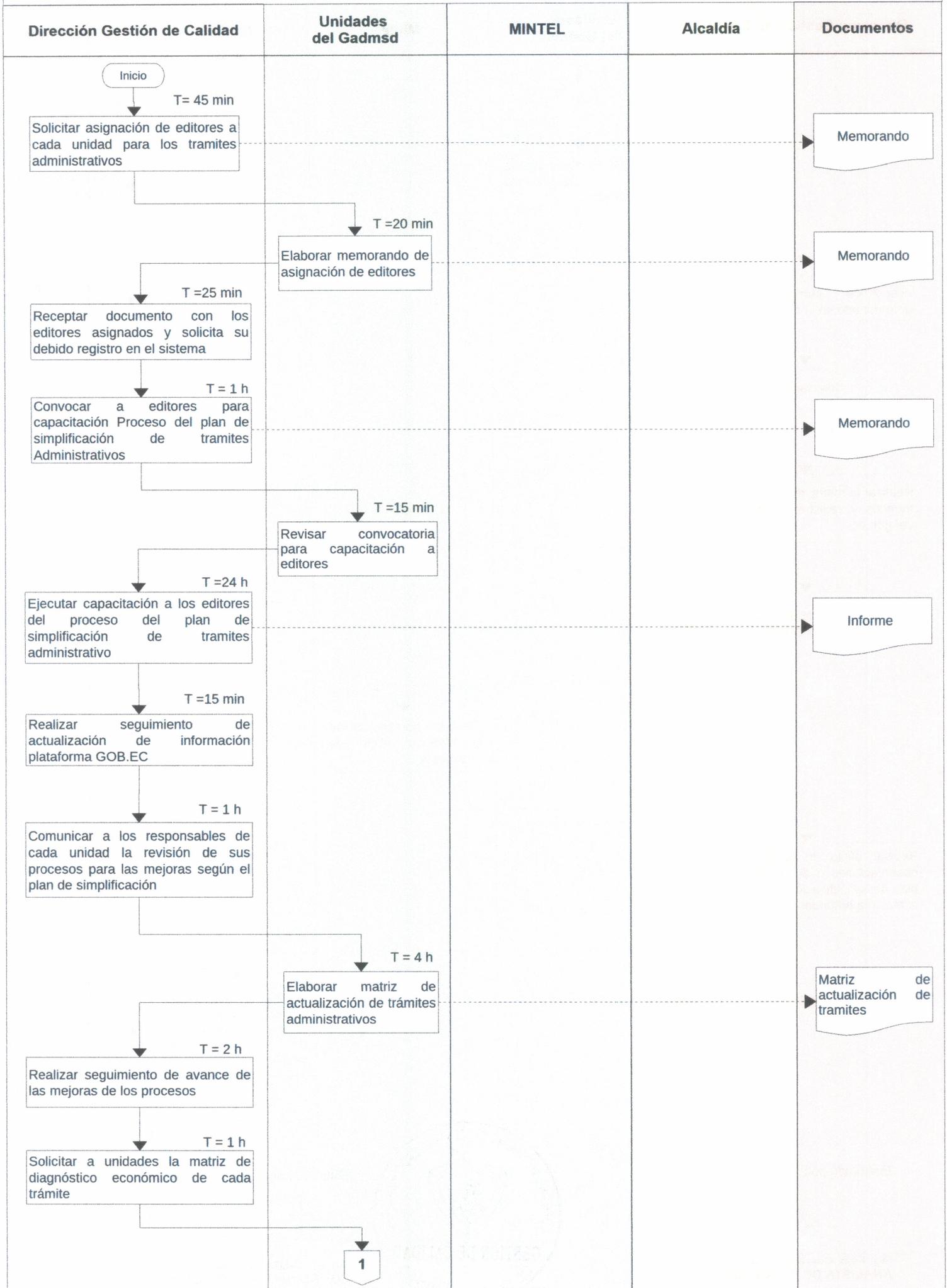
Aprobado por:



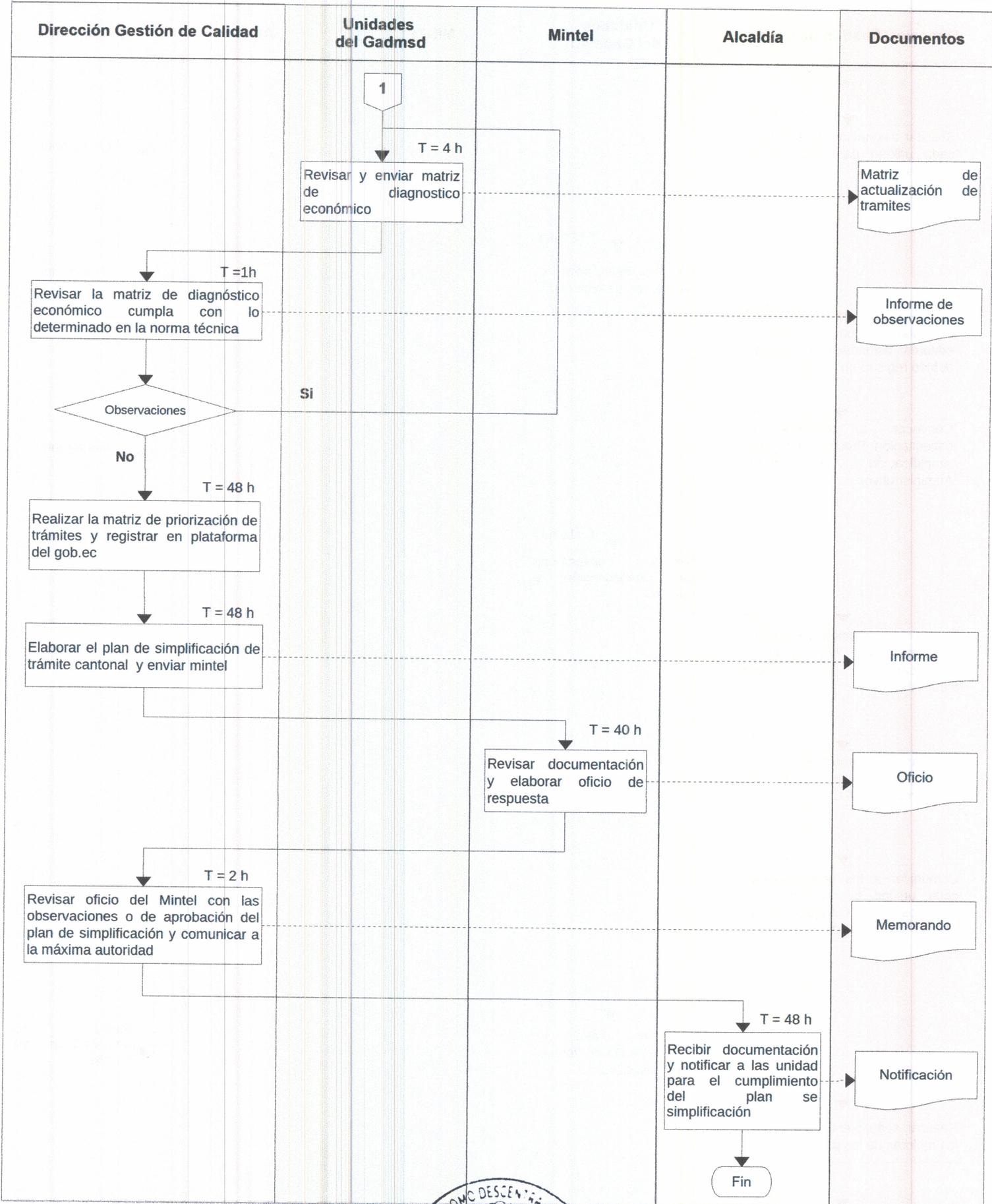
Ing. Eihely Ruales Ruiz
COORDINADORA DE DESPACHO



PROCEDIMIENTO 7: SIMPLIFICACIÓN DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS 28-03-2024



PROCEDIMIENTO: SIMPLIFICACIÓN DE TRAMITES ADMINISTRATIVOS 28-03-2024



Elaborado por:

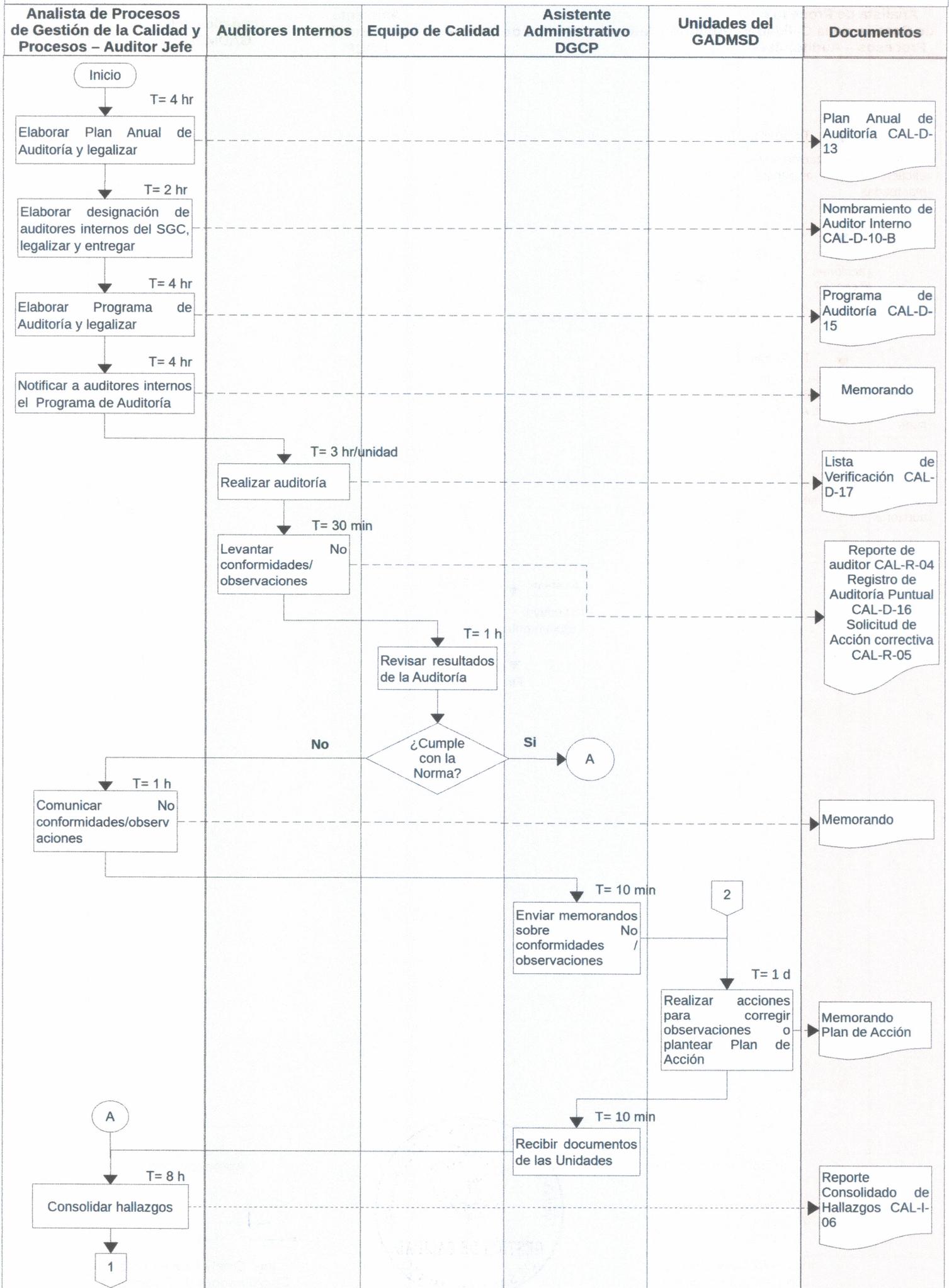
Ing. Félix Cervantes Ch.
ANALISTA DE PROCESOS



Elaborado por:

Ing. Emely Ruales Ruiz
COORDINADORA DE DESPACHO

PROCEDIMIENTO 8: AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 28-03-2024



PROCEDIMIENTO 8: AUDITORÍA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 28-03-2024

Analista de Procesos de Gestión de la Calidad y Procesos – Auditor Jefe	Auditores Internos	Equipo de Calidad	Asistente Administrativo DGCP	Unidades del GADMSD	Documentos
<pre> graph TD Start([1]) -- T=10 min --> A[Verificar implantación y eficacia de las acciones planteadas] A --> B{¿acciones eficaces?} B -- No --> C([2]) B -- Si --> D[T=10 min Realizar cierre de la No conformidad en la Solicitud de Acción Correctiva CAL-R-05.] D -- T=3 h --> E[Elaborar informe de auditoría] E -.-> F[Informe de Auditoría Interna CAL-1-07] </pre>			<p>Asistente T=15 min</p> <p>Archivar documentos</p> <p>Fin</p>		<p>Informe de Auditoría Interna CAL-1-07</p>

Elaborado por:

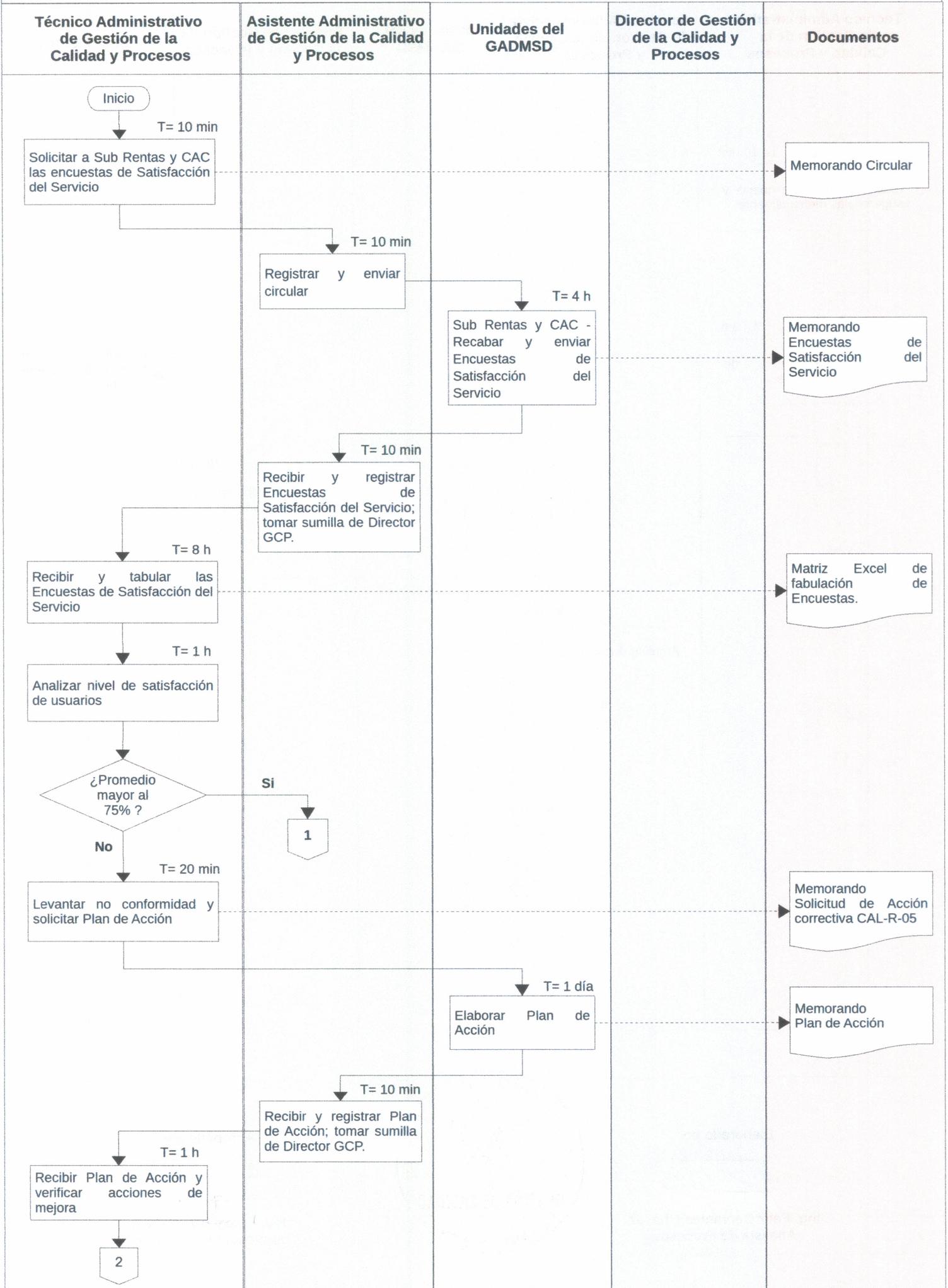
Ing. Félix Cervantes Ch.
Analista de Procesos



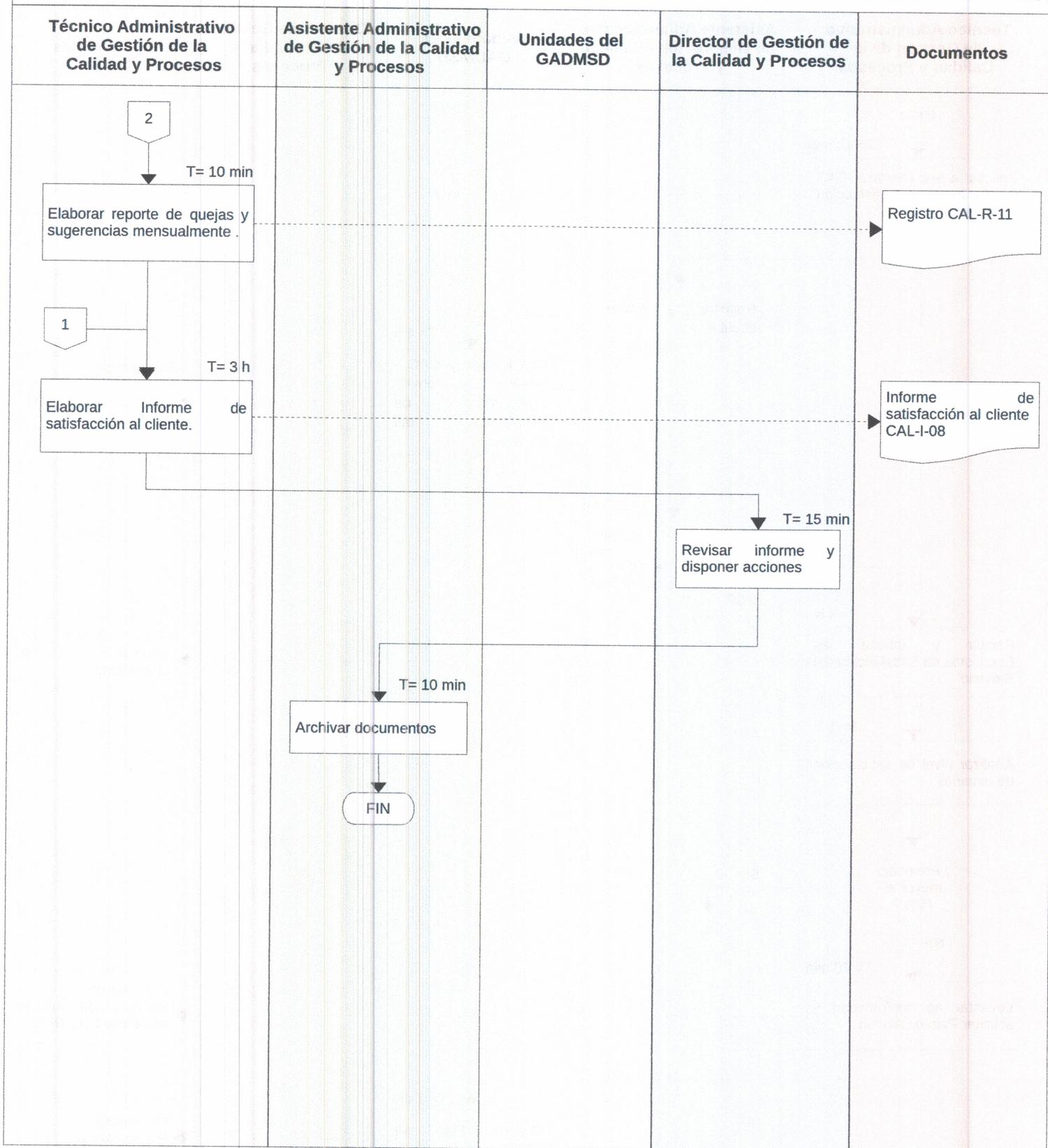
Aprobado por:

Ing. Emely Ruales Ruiz
Coordinadora de Despacho

PROCEDIMIENTO 9: RELACIÓN CON EL CLIENTE 28-03-2024



PROCEDIMIENTO 9: RELACIÓN CON EL CLIENTE 28-03-2024



Elaborado por:

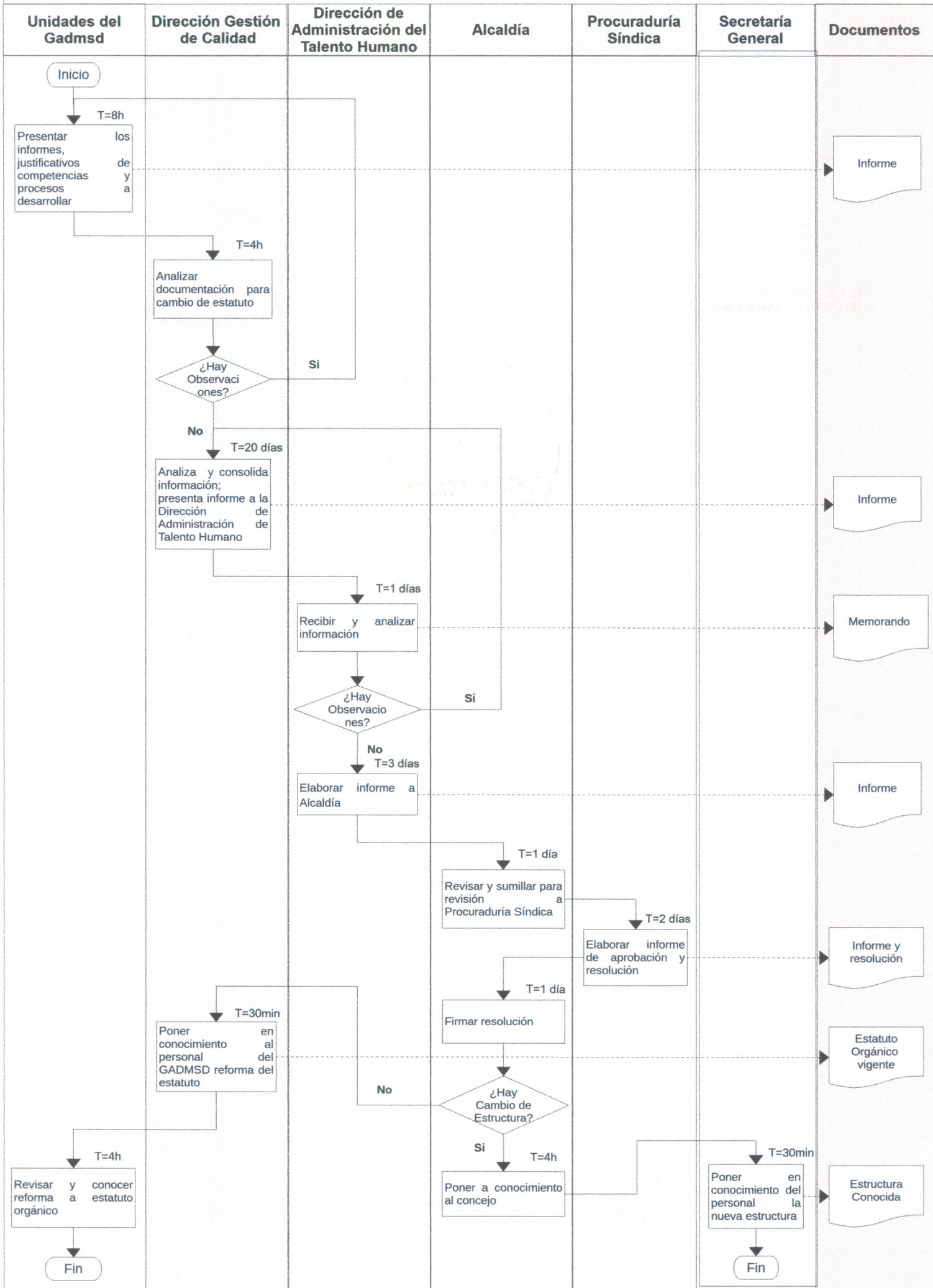
Ing. Félix Cervantes Chávez
Analista de Procesos



Aprobado por:

Ing. Emely Ruales Ruiz
Coordinadora de Despacho

PROCEDIMIENTO 10: ESTATUTO ORGÁNICO DEL GADMSD 28-03-2024



Elaborado por:



Ing. Félix Cervantes Ch.
ANALISTA DE PROCESOS

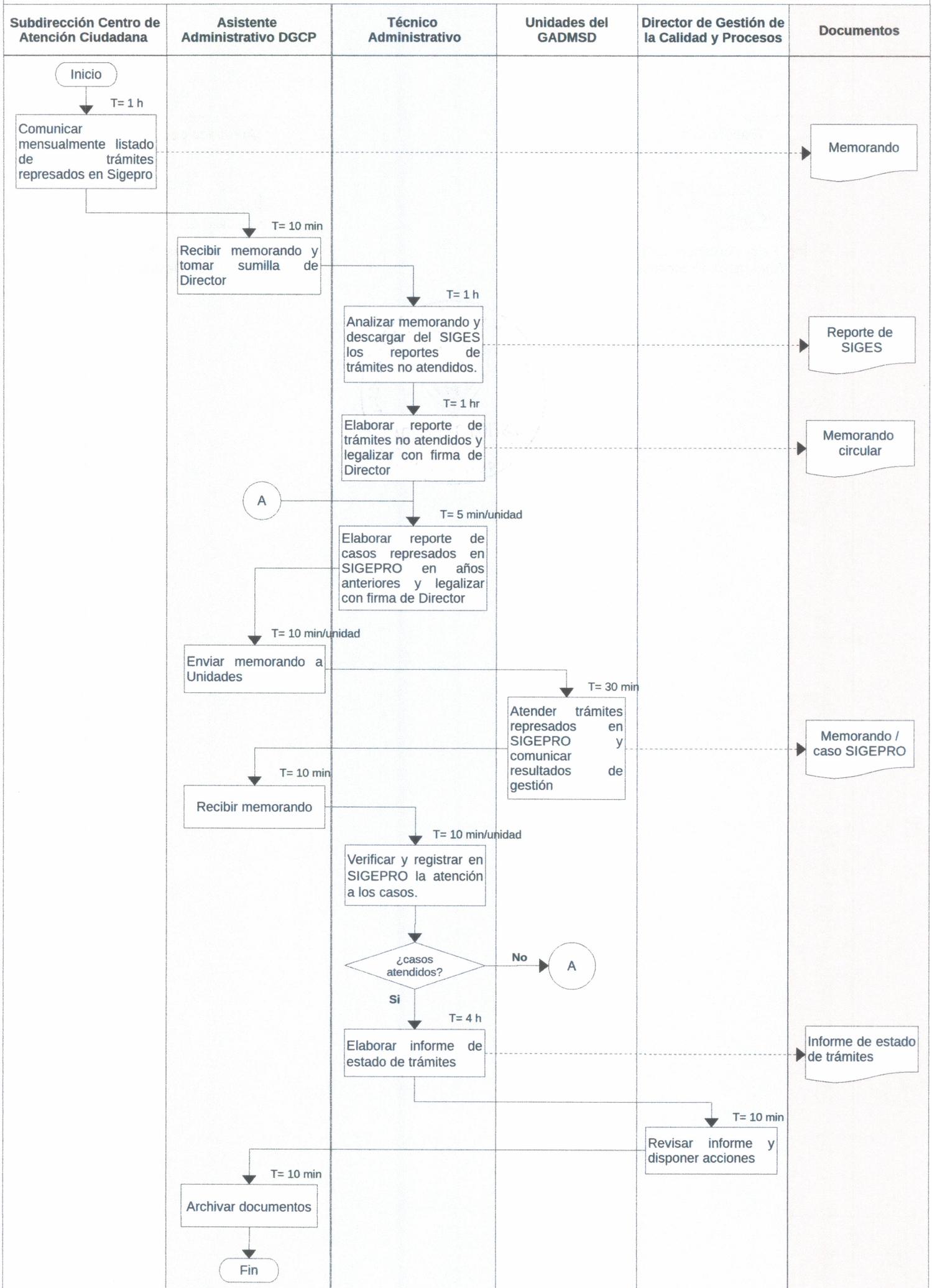
Aprobado por:



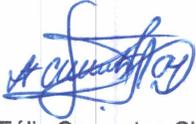
Ing. Emely Ruales Ruiz
COORDINADORA DE DESPACHO



PROCEDIMIENTO 11: CONTROL DE ATENCIÓN A TRÁMITES INTERNOS Y EXTERNOS 28-03-2024



Elaborado por:



Ing. Félix Cervantes Chávez
Analista de Procesos

Aprobado por:



Ing. Emely Ruales Ruiz
Coordinadora de Despacho

