UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

TEMA:

"DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA JUNTA PARROQUIAL DE LLACAO BAJO ESTÁNDARES ISO 9001:2008"

Tesis de Grado previa a la obtención del título de Magíster en Auditoría de Gestión de la Calidad.

Susana María Sarango Gaona

AUTORA

Ing. Pablo Martínez Vega

DIRECTOR DE TESIS

CENTRO UNIVERSITARIO CARIAMANGA

2010

CERTIFICACIÓN

Ing. Pablo Martínez Vega
DIRECTOR DE LA TESIS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación realizado por la estudiante: SUSANA MARÍA SARANGO GAONA, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Escuela de Contabilidad y Auditoría, Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja; por lo que autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja, 20 de junio de 2010.

……..……
Ing. Pablo Martínez Vega
DIRECTOR DE TESIS

CESIÓN DE DERECHOS

ACTA DE DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo SUSANA MARÍA SARANGO GAONA, declaro conocer y aceptar la disposición del Art.67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

Susana María Sarango Gaona

C.I: 1103516330

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Susana María Sarango Gaona

C.I.: 1103516330

DEDICATORIA

Todo tiene su tiempo, y todo lo que se quiere
debajo del cielo tiene su hora:

A Dios…

A mis queridos padres, herman@s por apoyarme incondicional, pues son la base fundamental de mis triunfos.

A mí querida madrina, porque siempre me brindo su ayuda.

A mis adorados sobrin@s, mis tesoros mas bellos.

A mis amig@s por los gratos momentos de estudio compartidos.

Susana María Sarango Gaona

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento imperecedero al Ing. Pablo Martínez Vega, Director de Tesis por sus orientaciones, sugerencias y observaciones para la realización de esta Tesis de Grado. A todos los catedráticos de la Maestría en Auditoria de Gestión de la Calidad por el aporte académico, profesional y personal; y a la Universidad Técnica Particular de Loja por la oportunidad de crecimiento profesional que ofrece año tras año para bien de la sociedad lojana y ecuatoriana, de manera especial.

Susana María Sarango Gaona

ÍNDICE

Certificación ii
Cesión de derechos iii
Autoría iv
Dedicatoria v
Agradecimiento vi
Índice vii

RESUMEN EJECUTIVO 1

CAPÍTULO I: CONCEPTUALIZACIONES GENERALES
1.1. La calidad según las normas ISO 9001:2008.- Origen, satisfacción del cliente, la mejora continua 4
1.2. Sistemas de gestión de calidad: conceptos básicos 6
1.3. Importancia de la calidad en los servicios públicos 7
1.4. Principios de la gestión de calidad 7

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA JUNTA PARROQUIAL DE LLACAO
2.1. Antecedentes históricos 11
2.2. Estructura legal 13
2.3. Orgánico Funcional de la Junta Parroquial 14
2.4. Servicios que presta a la población 16
2.5. Identificación de procesos actuales 16
2.6. Comparación de prácticas actuales respecto a requisitos de la norma ISO 9001:2008 20

CAPÍTULO III: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
3.1. Identificar los procesos principales que se dan en la Institución 23

3.2. Misión y Visión de la Junta Parroquial 23
3.3. La política de la calidad institucional 24
3.4. Objetivos de calidad 24
3.5. Planificación de la calidad; procedimientos, instructivos y registros 24
3.6. Base documental: manual de calidad 27

DEMOSTRACION DE HIPOTESIS 65

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 67

BIBLIOGRAFÍA 70

ANEXOS 72

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se desarrolla en la junta Parroquial de Llacao, ubicada en el Cantón Cuenca provincia del Azuay, se planifico tres capítulos: en el primer capítulo se analiza la base teórica conceptual analizando el origen de las normas ISO, conceptos como gestión, sistema, sistema de gestión y sistema de gestión de la calidad se clarificaron, se detallan los objetivos, elementos, importancia, principios de la gestión de la calidad

En el Capitulo II se hace un diagnóstico situacional del lugar donde se encuentra ubicada institución objeto de estudio su origen, base legal, estructura, y el orgánico funcional sobre la cual desarrolla sus actividades. La ley asigna a la Junta Parroquial el atender prioritariamente el interés comunitario de su población con la intervención en los sectores productivos, sociales, culturales, ambientales, de servicios básicos y deportivos. Se identificó los procesos que actualmente realiza la Junta en el área ejecutiva, administrativa, presupuestaria, de priorización y ejecución de obras; comparándose todos estos procesos con los requisitos que plantea la noma ISO 9001:2008.

En el Capitulo III se realiza el diseño del Sistema de Gestión de la calidad, se identifica los principales procesos que se dan en la Institución, elaborándose la Misión, Visión, la política, objetivos de la calidad de la Junta Parroquial. Seguidamente se elabora la planificación de la calidad priorizando tres procesos claves para las actividades de la Junta como son: proceso directivo, económico y presupuestario y de ejecución de obras. Se plantea la elaboración de instructivos como reglamentos, se identifica que tipo de registros se van a implementar y se elabora el manual de la calidad, los documentos necesarios para que cada proceso alcance niveles de calidad, documentos para registrar acciones correctivas, se plantea algunos reglamentos básicos para el funcionamiento de la Junta y elaboré el cuadro de mando integral documento, es un instrumento de gestión que permite a las organizaciones medir los

resultados financieros, satisfacción del cliente, operaciones y la capacidad de la organización para producir y ser competitiva.

La importancia de este estudio para la institución radica principalmente en el hecho de que la Junta Parroquial como gobierno autónomo según el COOTAD (Código de Ordenamiento territorial) que actualmente se analiza en segundo debate en la Asamblea Constitucional asigna nuevas competencias, asume nuevas funciones por lo tanto sus procesos tanto para el nivel directivo, administrativo y operativo deben ser claros, eficientes y efectivos con la finalidad brindar un servicio de calidad a la población que permitan alcanzar el buen vivir de sus habitantes.

Se cumplió con todos los objetivos planteados y se presenta a los directivos de la Junta Parroquial un estudio con propuestas claras, esperando que se lo ejecute en pos del mejoramiento de los servicios que presta esta institución a la población.

Se utilizó una metodología teórico – práctica, partiendo de la base conceptual ISO 9001:2008, base legal (ley de Juntas Parroquiales, COOTAD), observación directa de procesos de la Junta parroquial, la entrevista al presidente, secretaria tesorera, técnico de la Junta y a la población.

No hubo inconvenientes en el desarrollo de la investigación y más bien fue la oportunidad de conocer de cerca el funcionamiento del gobierno autónomo más próximo a la población como es la Junta Parroquial Rural.

CAPITULO I

CONCEPTUALIZACIONES GENERALES

1.1. La calidad según las normas ISO 9001:2008.- Origen, satisfacción del cliente, la mejora continua:

1.1.1. Origen: Las normas ISO 9001:2008 toma el nombre de la "Internacional Organization for Standarization", su propósito radica en el hecho de promover el desarrollo de la estandarización y actividades mundiales relativas a facilitar el comercio internacional de bienes y servicios; está formada por 180 comités técnicos, cada uno responsable de una o más áreas de especialización.

Fue preparada por el comité técnico 176 a cargo de gestión y aseguramiento de calidad y el subcomité 2 a cargo de Sistemas de Calidad, a lo largo de un proceso que duró cuatro años y en base a encuestas rigurosas a usuarios de las normas 9001; y con lo cual se llegó a determinar que las normas deberían ser aplicables a todo tipo de empresas, la necesidad de incluir la mejora continua, un modelo basado en administración y gestión de procesos y que fuera compatible con las ISO 14000; todo esto con la finalidad de aumentar la satisfacción en el cliente.

La serie 9001:2008 permite contar con procedimientos documentados que son de obligatoria aplicación como el manual de calidad, documentos, procedimientos, instructivos y registros, esta serie permite la certificación de una empresa en calidad de su producción o servicio.

La calidad se ve reflejada cuando en la organización se identifican y comprenden las necesidades y expectativas actuales y futuras de sus clientes, medir la satisfacción, aprender y mejorar buscando exceder sus expectativas.

1.1.2. Satisfacción al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, “escuchar y satisfacer la voz del cliente”.

Satisfacer al cliente comprende: ocuparse de lo que él necesita, escucharlo y dárselo; preocuparse constantemente por su bienestar y poner énfasis en el servicio de postventa, pues es el cliente con sus compras el que permite que la empresa siga existiendo y crezca, produciendo beneficios para sus dueños, empleados y personal directivo.

Debido a la globalización y competitividad del medio la empresa presta mayor atención a los clientes pues son su principal elemento de referencia a la hora de orientar el rumbo y funcionamiento de la empresa, no es suficiente complacer al cliente sino satisfacer de manera óptima sus expectativas convirtiéndose esté en el objetivo principal de la empresa, tener un cliente satisfecho significa que es un cliente potencial que va ha seguir ocupando y demandando de nuestros productos/servicios e influirá en la captación de nuevos clientes, así mismo la insatisfacción de un cliente lo llevará a la competencia.

En los Sistemas de Gestión de la Calidad la satisfacción al cliente se convierte en el elemento primordial pues es la base del éxito de la empresa.

En ISO 9001:2008 se establece expresamente la necesidad de: “La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información”[1].

[1]Norma ISO 9001:2008.- 8.2.1 Satisfacción del cliente.

1.1.3. La mejora continua: El objetivo de la mejora continua es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente a través de:

- Análisis y evaluación para identificar puntos a mejorar.
- Establecer objetivos medibles y alcanzables de mejora (indicadores de gestión).
- Determinar posibles soluciones para lograr objetivos.
- Evaluación de dichas soluciones (análisis beneficio – costo).
- Implementación de la documentación.
- Medición de resultados y comparación con los objetivos.
- Formalización de los cambios.

1.2. Sistemas de gestión de calidad: conceptos básicos

1.2.1. Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí.

1.2.2. Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

1.2.3. Sistema de gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos

1.2.4. Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Según la ISO (9000: 2000) se define también. "Es el conjunto de elementos interrelacionados de la organización que trabajan coordinados para establecer y lograr el cumplimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, generando consistentemente productos y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes."[2]

Es el conjunto de requisitos que tiene que cumplir una empresa para satisfacer a sus clientes en forma óptima promoviendo una mejora continua de sus

[2] Normas ISO (9000:2000)

procesos; un Sistema de Gestión de la Calidad sirve para: Proporcionar confianza, como consecuencia de demostrar, en el producto y/o servicio la conformidad con los requisitos que se han establecido.

1.2.5. Objetivos de un Sistema de Gestión de la Calidad: Los objetivos por los que se implanta un Sistema de Gestión de la Calidad son:

- Prevenir que se produzcan elementos no conformes (productos/servicios).
- Detección de los elementos no conformes
- Eliminar las causas de los elementos no conformes.
- Mejorar los procesos.
- Evidenciar que se cumplen los requisitos de la norma.

1.2.6. Elementos básicos de Sistema de Gestión de la Calidad:

Es importante que un Sistema de Gestión de la Calidad este constituido por:

- Documentación en forma de manuales de calidad.
- Medios materiales y técnicos
- Medios humanos.

1.3. Importancia de la calidad en los servicios públicos:

La importancia de la calidad de los servicios público constituye un propósito prioritario de las entidades públicas, pues al ser entes del estado sus actuaciones eficientes contribuirán decisivamente a lograr un incremento de la productividad y un mejor servicio a los ciudadanos, teniendo estas una actuación clave al servicio de toda la colectividad que los utiliza.

1.4. Principios de la gestión de calidad:

Los principios de la gestión de la calidad son ocho:

1. ***Enfoque al cliente:*** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir los

requisitos de los clientes y esforzarse en sobrepasar las expectativas del cliente.

2. ***Liderazgo:*** La dirección establece la unidad de gestión y propósito de la organización. Corresponde crear y mantener el ambiente interno en el cual el personal este completamente comprometido en alcanzar los objetivos de la organización, definiendo la visión, valores, objetivos, metas.

3. ***Participación del personal:*** El recurso humano en toda organización y en sus diferentes niveles son la esencia de ésta, debiendo involucrarse para que sus capacidades, competencias, conocimientos y expectativas se utilicen para el logro de sus objetivos y su participación irá siempre en beneficio de la empresa.

4. ***Gestión de procesos:*** Se consigue un resultado deseado más efectivamente cuando los recursos y las actividades son gestionados como un proceso, pues es a través de estos que se transforman los recursos y se gestionan las actividades.

5. ***Gestión sistemática:*** Siendo el Sistema de Gestión de la Calidad una red de procesos y sus interacciones, se debe identificar, comprender y dirigir un sistema de procesos interrelacionados para un objetivo determinado esto mejora la eficiencia y eficacia de la organización.

6. ***La mejora continua:*** La mejora continua debería ser un objetivo permanente de la organización, pues con esta se incrementa la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes.

7. ***Toma de decisiones:*** Las decisiones efectivas están basadas en el análisis de los datos e información con el fin no sólo de satisfacer al cliente sino de de lograr la productividad que se la logrará con la utilización de herramientas y tecnologías aplicadas.

8. ***Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores:*** Siendo los proveedores una parte importante del producto/servicio, una organización y sus suministradores son interdependientes, y las relaciones mutuamente beneficiosas mejoran la capacidad de ambos para crear valor.

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA JUNTA PARROQUIAL DE LLACAO.

2.1. Antecedentes Históricos.

2.1.1. Ubicación:

La parroquia Llacao está situada al Noroeste de la ciudad de Cuenca a una distancia de 14 Km., a una altura de 2.680 metros sobre nivel del mar, una extensión de 57,4 Km^2 y a un tiempo de 45 minutos.

2.1.2. Límites:

La parroquia Llacao limita de la siguiente manera:

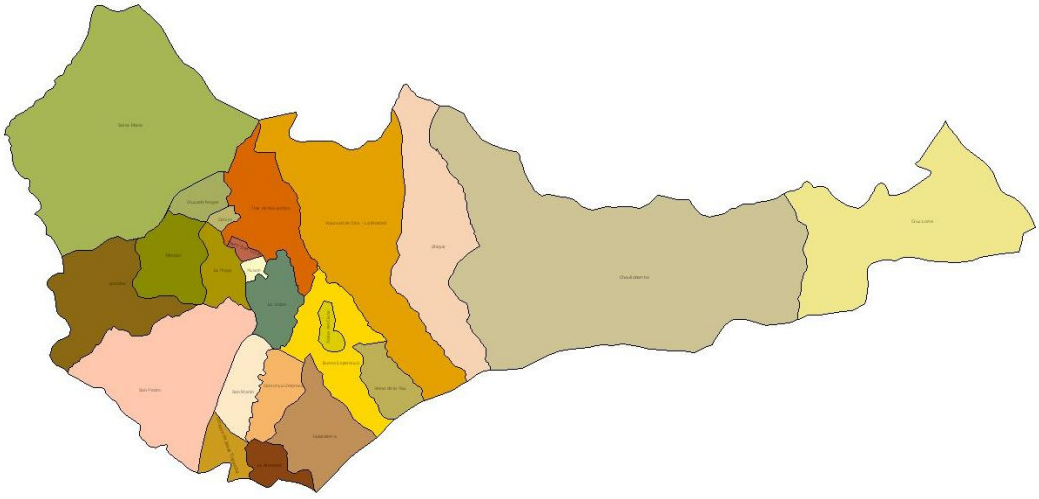
Al Norte; con la provincia del Cañar, explícitamente con la parroquia Solano del Cantón Azogues.

Al Sur; con la urbanización de Capulispamba (Ciudad de Cuenca) siguiendo la panamericana norte.

Al Este; con la parroquia Javier Loyola, Cantón Azogues desde la confluencia de los ríos Burgay y Tomebamba.

Al Oeste; con el río Sidcay (Parroquias Ricaurte y Sidcay) hasta la desembocadura de la quebrada de Mangan aguas arriba hasta sus orígenes en la Loma de Portete.

2.1.3. División Política:



La parroquia Llacao, está formada por los siguientes barrios: La Dolorosa, La Unión, Centro Parroquial, El Mirador, Santa María, Lourdes, San Pedro, Buena Esperanza, Reina del Cisne, Voluntad de Dios, Zhiquir, Chaullabamba, Cruz Loma, San Martín, Reina de la Paz, Corazón de Jesús, Huayraloma.

2.1.4. Formación de la Junta Parroquial:

La Junta Parroquial nace por la necesidad de organización territorial de la república que el 11 de julio de 1861 en la convención nacional se dicta la primera Ley de Régimen Municipal y en esta se divide en provincias, cantones y parroquias a la nación.

La Constitución de 1945 revitaliza el concepto de las parroquias creando los Consejos Parroquiales otorgando entre sus principales atribuciones la de atender al mejoramiento de los servicios públicos en la parroquia. A su vez en la Constitución de 1967 reconoce la autonomía de las Juntas Parroquiales en lo económico y administrativo. En cada parroquia habrá una Junta Parroquial encabezada por su presidente y en la Constitución de 1998 se introduce una serie de reformas administrativas con la finalidad de obtener un desarrollo armónico estimulando la autogestión de los sectores rurales.

La Junta Parroquial, actualmente está tomando una nueva dimensión en su funcionamiento y organización, en razón de que en la Asamblea Nacional Constituyente se trata en segundo debate el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD, proyecto que es un conjunto de conceptos y leyes que definen la autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados para su pleno reconocimiento y que permite la transferencia de competencias y recursos tendiente a lograr un desarrollo solidario, integrado y equilibrado territorialmente.

2.2. Estructura legal:

La Junta Parroquial de Llacao, está regida por la Ley de Juntas Parroquiales y su Reglamento, según lo señala la Constitución Política de la República en su artículo 228, su relación con el Gobierno Central es de orden jurídico.

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD a aprobarse en los próximos días en la Asamblea Constituyente, será el nuevo Marco Legal que permitirá a las Juntas Parroquiales Rurales tener un papel protagónico en la generación de un nuevo modelo de crecimiento de nuestro país.

2.3. Orgánico funcional de la Junta Parroquial

La Junta Parroquial estará integrada por cinco miembros principales y por sus respectivos suplentes, elegidos mediante votación popular y directa, el que obtiene la mayor votación es designado Presidente y en orden de votación se adjudicará los cargos de vicepresidente, primero, segundo y tercer vocal.

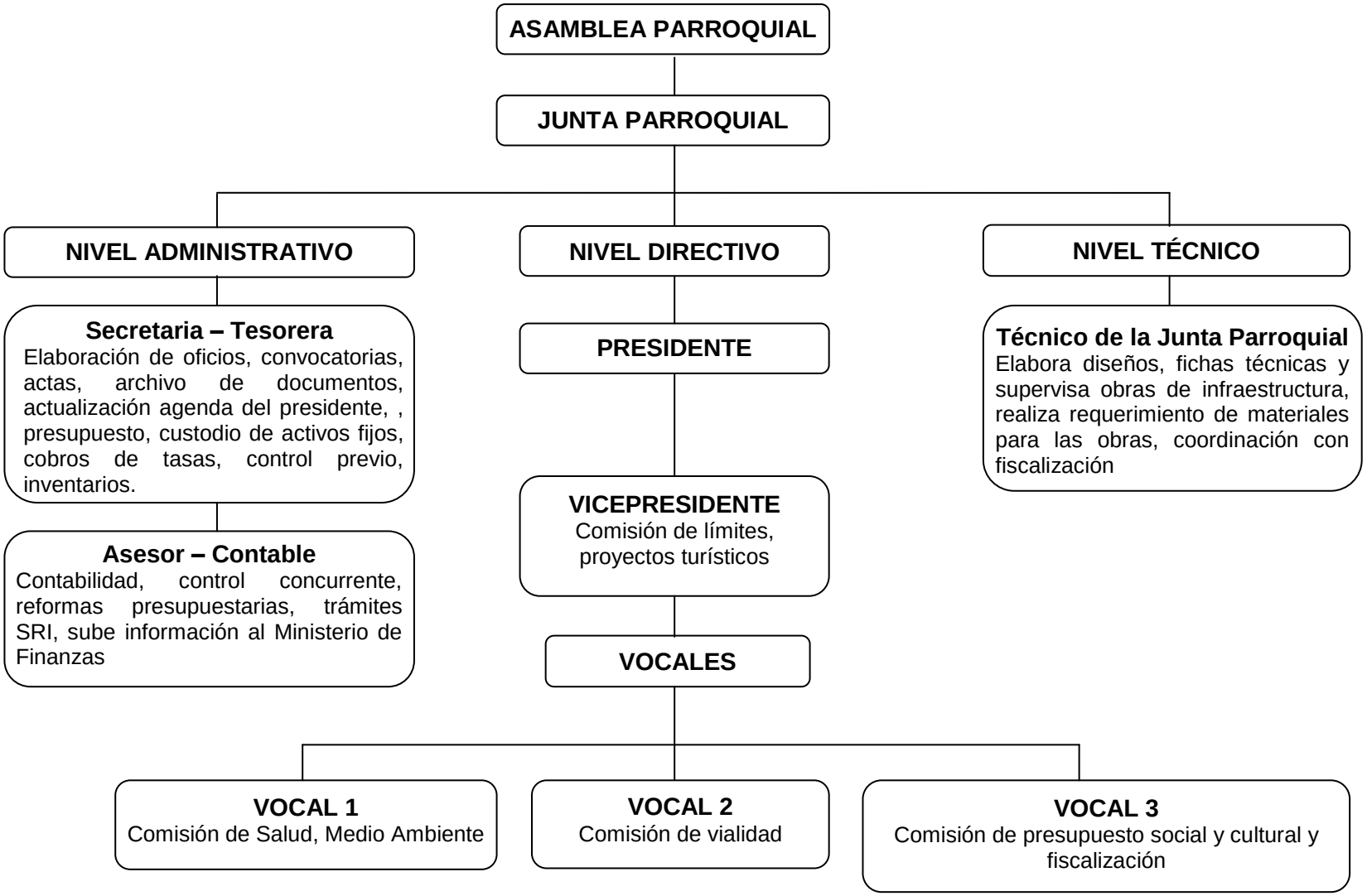
La Junta Parroquial se estructurará en tres niveles básicos:

- "El nivel directivo que es responsabilidad del Presidente, el vicepresidente y los vocales de la Junta tienen como misión principal realizar las tareas de planificación, conducción, coordinación, seguimiento y evaluación de las políticas del gobierno de la parroquia;
- El nivel administrativo lo constituyen las unidades creadas por la junta parroquial con el objeto de cumplir las funciones de administración de los recursos humanos, financieros, materiales entre otros para la adecuada ejecución de las políticas emanadas por el nivel directivo;
- El nivel operativo estará constituido por las unidades necesarias para ejecutar y cumplir con la misión y objetivos de la junta parroquial rural"[3].

La Junta Parroquial de fuera de su seno nombrará a su Secretario-Tesorero quien desempeñará sus funciones durante el período para el que fue elegido el Presidente, de igual forma si la junta requiere se contratará un técnico, un asesor jurídico o en su defecto conformar los niveles de asesoría que considere necesarios.

[3] Reglamento- Ley Orgánica de las Juntas parroquiales rurales Sec. I Cap. V Pág.9

ORGÁNICO FUNCIONAL



2.4. Servicios que presta a la población.

Dentro de sus atribuciones que la Ley le asigna a la Junta Parroquial será el de atender prioritariamente el interés comunitario de su población, con la intervención en sectores: educativo, medioambiente, saneamiento ambiental, vialidad, desarrollo social (proyectos productivos y sociales), gestión de servicios básicos (agua potable, luz, alcantarillado).

2.5. Identificación de procesos actuales.

Para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la ley, la Junta Parroquial, tiene los siguientes procesos:

1. Proceso directivo.

a) En la primera sesión se eligen las dignidades y se asignan comisiones a cada uno de los vocales.
b) Presidente autoriza convocatorias a sesiones ordinarias, extraordinarias y asamblea parroquial.
c) Vocales y Presidente eligen a personal administrativo y técnico de la Junta.
d) Vocales y Presidente aprueban resoluciones incluso por mayoría simple.
e) Presidente coordina el apoyo de entidades privadas, públicas, ONGs para la Junta Parroquial.

2. Proceso económico, financiero y presupuestario:

a) Ordenador del Gasto: Presidente de la Junta.
b) Elaboración del presupuesto Secretaria-Tesorera, Asesor Contable.
c) Presupuestos de la Junta Parroquial aprobado por la junta en pleno según lo determina la ley en segundo debate: Del Municipio de Cuenca

presupuestos participativos, y del Gobierno Central a través del Ministerio de Finanzas.

d) Elaboración y subida del plan anual de contratación pública (PAC)
e) Control previo y concurrente del movimiento contable realizada por la Secretaria-Tesorera y el Asesor Contable.
f) Contabilidad integrada al sistema SIGEF INTEGRADOR, reportada mensualmente al Ministerio de Finanzas, trámites inherentes al Servicio de Rentas Internas (SRI): por el Asesor Contable.
g) Elaboración de reportes contables Asesor Contable
h) Entrega de reportes contables a las entidades de control y al Ministerio de Finanzas: Secretaria-Tesorera.
i) Secretaria – Tesorera custodio de activos fijos y recaudaciones realizadas por ventas (bóvedas, espacios públicos)
j) Pagos realizados a través del Banco Central por medio de débitos automáticos Sistema de Pagos Integrados (SPI), compras públicas a través de internet.
k) Manejo de Cuentas en el Banco Central y Privado: Presidente y Secretaria-Tesorera.
l) Control posterior: Contraloría General del Estado.

3. **Proceso de priorización de Obras:** Comienza con la convocatoria a la Asamblea Parroquial que es el máximo organismo de consulta, control y participación ciudadana de la Junta.

a) Convocatoria a Asamblea Parroquial.
b) Informe económico y de obras del Presidente.
c) Presentación de proyectos a priorizarse por parte del Presidente a la Asamblea.
d) Priorización de obras civiles y proyectos sociales por parte de la Asamblea Parroquial.

e) Aprobación de obras civiles y proyectos sociales con el presupuesto correspondiente en sesión ordinaria por parte del presidente y vocales de la junta.
f) Presentan las solicitudes de obras.
g) Elaboración del acta.

4. Proceso de Ejecución de Obras:

a) Elaboración del Plan Operativo Anual (POA) y aprobación por parte de la junta en pleno.
b) Elaboración de Fichas Técnicas de las obras propuestas en el POA por parte del técnico de la junta.
c) Firma de convenio con el Municipio para transferencia de presupuestos participativos a la Junta.
d) Presidente de la Junta ordena iniciar obra contratando al personal, proveedores de materiales y da directrices del alcance de la obra.
e) Ejecución de las obras.
f) Para el personal de obra civil contratado, se realiza control de asistencia por parte de la Secretaria, firmado por el presidente del barrio o Coordinador de la obra, maestro de obra y secretaria.
g) Requerimiento de materiales, firmado por el proveedor y la persona que lleva.
h) Hoja de ruta cuando se compra material pétreo, firmada por el transportista y el técnico.
i) Control del avance de obra: libro de obra.
j) Orden de requerimiento de materiales de ferretería y pétreos firmada por el técnico.
k) Inspección de obra terminada.
l) Fiscalización de obras por parte del departamento correspondiente del Municipio.

m) Acta de entrega recepción de obra a la comunidad firmada por el Presidente de la Junta y del barrio, así como del técnico.
n) Justificación de obras al Municipio.

5. Proceso de ejecución de funciones de secretaría.

a) Atención al público.
b) Convocatoria a sesiones ordinarias, extraordinarias y Asambleas Parroquiales.
c) Elaboración de actas.
d) Agenda del Presidente.
e) Coordina las actividades de los directivos con los líderes comunitarios, instituciones públicas y la población.
f) Requerimiento de materiales para obras.
g) Entrega recepción de oficios.
h) Actualización de archivo.
i) Realización de pagos a las instituciones proveedoras.

6. Proceso para ejecución de proyectos sociales:

a) Gestión del Presidente ante organismos provinciales (Prefectura, Municipio, Fundaciones, Organismos del Sector Público y Privado)
b) Promoción del proyecto en la población.
c) Recepción de documentación de beneficiarios de los proyectos.
d) Delegación a vocales y personal administrativo para ejecución de proyecto.
e) Firma de convenios con organismos auspiciantes.
f) Desarrollo del proyecto.

7. Proceso de delegación de funciones:

a) Presidente ordena a cada vocal la realización de actividades de acuerdo a su comisión.
b) Presidente delega proyectos sociales a Secretaria-Tesorera y Técnico de la Junta.
c) Según resoluciones y convenios firmados con otros organismos del sector público Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Inclusión Económica y Social, Etapa, entre otras; la Junta Parroquial se hará cargo de la ejecución y manejo de base de datos de los programas sociales que 2manejan estas instituciones.

2.6. Comparación de prácticas actuales respecto a requisitos de la norma ISO 9001:2008.

La Norma internacional ISO 9001:2008 "determina los requisitos específicos aplicables a un Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de aumentar la satisfacción del cliente, mediante la eficaz aplicación del Sistema incluyendo los procesos para el mejoramiento continuo y el aseguramiento de la conformidad del servicio con los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios que le sean aplicables"[4].

PROCESOS ACTUALES: De la observación y entrevista personal a los funcionarios de la Junta Parroquial se pudo observar, la falta de documentación en todos los procesos ejecutados, además falta delegar responsabilidades por parte del Presidente, falta de reglamentación para la ejecución de todas las actividades.

[4] Guía Didáctica Diplomado en Auditoria de Gestión de la Calidad: VELÁSQUEZ Marcelo y SUBÍA Jaime pp. 141. Año 2005.

REQUISITOS DE LA NORMA: La norma prevee que la Junta Parroquial como institución de servicio debe tener documentación adecuada en todos los procesos, política, objetivos y manual de calidad enfocados siempre a la mejora continua con el compromiso de que el nivel ejecutivo aplique la norma y que se mida su efecto en el servicio a la población.

CAPITULO III

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

3.1. Identificar los procesos principales que se dan en la Institución.

La Junta Parroquial de Llacao desarrolla sus actividades económico sociales principalmente en base a los siguientes procesos:

1. Proceso directivo.
2. Proceso económico financiero y presupuestario:
3. Proceso de Ejecución de Obras:

3.2. Misión y Visión de la Junta Parroquial.

Misión:

La Junta Parroquial de Llacao es un gobierno autónomo, elegido democráticamente que se encarga de llevar a cabo el desarrollo equilibrado, sostenible y sustentable de sus comunidades enmarcado en sus competencias y encaminado a lograr el buen vivir de su población.

Visión:

La Junta Parroquial de Llacao en los próximos 10 años tiene que ser una entidad organizada y enmarcada dentro de lo que dispone el Código de Ordenamiento Territorial, con infraestructura propia que permita brindar sus servicios de manera eficaz y eficiente, en la que su población tenga condiciones de salud, educación, vivienda, vialidad, entorno natural, aceptables; fortalezca sus valores humanos, culturales y espirituales; con servicios básicos de buena calidad que permitan a la población superar sus niveles de pobreza y lograr una sociedad democráticamente justa.

3.3. La política de calidad institucional.

Lograr el buen vivir de la población propendiendo un desarrollo equilibrado, sostenible y sustentable de sus comunidades dentro de un marco democrático.

3.4. Objetivos de calidad.

- Desarrollar proyectos sociales y productivos dirigidos al 100% de familias de escasos recursos económicos hasta el año 2014.
- Gestionar servicios básicos de calidad que permitan al 100% de la población alcanzar niveles adecuados de salud hasta el año 2014.
- Fortalecer en el 90% de la población los valores humanos, culturales y espirituales para propender una sociedad más justa y democrática, durante los próximos 2 años.

3.5. Planificación de la calidad; procedimientos, instructivos y registros.

3.5.1. Planificación de la calidad.

La planificación se la entiende como el instrumento que nos ayudará a cumplir con los objetivos propuestos y mantener el Sistema de Gestión integro en todas sus etapas.

Dentro de este marco para el desarrollo del presente estudio se tomarán en cuenta los tres principales procesos en el desarrollo de las actividades de la Junta Parroquial:

1. Proceso directivo.
2. Proceso económico financiero y presupuestario.
3. Proceso de Ejecución de Obras.

3.5.1.1. Procedimientos:

1. Proceso directivo.

Propuestas para aplicación de nuevos procedimientos

1. Aprobación de reglamentos internos (viáticos, orgánico funcional, ejecución presupuestaria, movilización, para cobro de ingresos propios, para funcionamiento de parques y cementerios, para la asamblea parroquial)
2. Obligación de presentar informes mensuales de trabajo por parte de los Vocales.
3. Buzón de sugerencias.

2. Proceso económico financiero y presupuestario:

Propuestas para aplicación de nuevos procedimientos

1. Formación profesional de tercer nivel, para funcionarios administrativos.
2. Separar las funciones de Secretaria y Tesorera
3. Estar a la par con el avance tecnológico contratando internet banda ancha para agilitar los trámites económico financiero y de compras públicas.
4. Que se cumpla lo que dice la Ley del Gasto Público, el movimiento económico financiero debe cerrarse al 31 de diciembre de cada año.
5. Mejorar la administración presupuestaria
6. Presentación del informe mensual económico y presupuestario por parte de la Tesorera.

7. Buzón de sugerencias.

3. Proceso de Ejecución de Obras:

Propuestas para aplicación de nuevos procedimientos

1. Coordinación previa del Presidente con el Técnico de la Junta para iniciar obras.
2. Técnico selecciona el personal civil para la obra.
3. Técnico de la Junta elabora y hace llegar requerimiento de materiales a secretaría al iniciar la obra.
4. Control del Técnico de la Junta en el avance de la obra,
5. Informe por escrito de avance de obra al Presidente y Vocales.
6. Buzón de sugerencias.

3.5.1.2. Instructivos

1. Proceso directivo.

- Elaboración de reglamentos.

2. Proceso económico financiero y presupuestario.

- Establecer lineamientos de actualización permanentes para directivos y personal administrativo y técnico de la Junta, en el ámbito contable, financiero, presupuestario, tributario.

3. Proceso de ejecución de obras.

- Realización de directrices para el técnico con la finalidad de seleccionar el mejor personal y materiales para la elaboración de las obras.

3.5.1.3. Registros

1. **Proceso directivo.**
   - Registro de capacitación.
   - Registro de sugerencias.

2. **Proceso económico financiero y presupuestario.**
   - Registro de capacitación.
   - Registro de calificación del personal.
   - Registro de aptitud de los equipos informáticos.

3. **Proceso de ejecución de obras.**
   - Registro de compras.
   - Registro de personal calificado en la realización de obras.
   - Registro de asistencia del personal.
   - Registro de novedades en el avance de la obra.

3.6. Base documental: manual de calidad.

3.6.1. Manual de calidad.

0. Introducción

01. Generalidades

La Junta Parroquial de Llacao es una institución pública y según el Código de Ordenamiento Territorial y Descentralización (COOTAD) la clasifica como autónoma financiera y administrativamente encargada de propiciar el desarrollo sostenible - sustentable de su jurisdicción, a través de planificar, coordinar y ejecutar proyectos productivos, sociales y obras de infraestructura necesarias para su población.

Al ampliarse sus competencias con el actual COOTAD se hace necesario que la institución promueva organizar sus procesos operativos parte esencial de las actividades que realiza, para este fin se ha considerado realizar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2008, que permita medir la calidad de servicios que ofrece, dando como resultado el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

- **Nombre de la institución y ubicación**

  Junta Parroquial Llacao, ubicada en la provincia del Azuay, cantón Cuenca.
  R.U.C. 0160025500001

- **Misión.**

  La Junta Parroquial de Llacao es un gobierno autónomo, elegido democráticamente que se encarga de llevar a cabo el desarrollo

equilibrado, sostenible y sustentable de sus comunidades enmarcado en sus competencias y encaminado a lograr el buen vivir de su población.

- **Visión**

La Junta Parroquial de Llacao en los próximos 10 años tiene que ser una entidad organizada y enmarcada dentro de lo que dispone el Código de Ordenamiento Territorial, con infraestructura propia que permita brindar sus servicios de manera eficaz y eficiente, en la que su población tenga condiciones de salud, educación, vivienda, vialidad, entorno natural, aceptables; fortalezca sus valores humanos, culturales y espirituales; con servicios básicos de buena calidad que permitan a la población superar sus niveles de pobreza y lograr una sociedad democráticamente justa.

- **Presentación de la Institución.**

Forma jurídica	: Institución Pública
Año de Constitución	: 2000
Año de Inicio de Operaciones	: 10 de mayo de 2000
Campo de Actividad	: Actividades realizadas por Juntas Parroquiales.

- **Referencias**

Ítem	**Descripción del Manual**	**Código**
1.	Nivel Directivo	ND
2.	Nivel Administrativo	NA
3.	Nivel Operativo	NO

- **Valores Instituciones.**
  - Compromiso de servicio a la población.
  - Puntualidad
  - Respeto
  - Responsabilidad
  - Honestidad

02 ENFOQUE POR PROCESOS

03 RELACIÓN CON ISO 9004

04 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

1.1. Generalidades

Objetivo del Manual

Es el documento fundamental, que detalla las políticas y disposiciones generales, emitidas por el Nivel Directivo de la Junta Parroquial para garantizar la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

Entre los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Junta Parroquial de Llacao, tenemos los siguientes:

- Dar a conocer y capacitar al personal los lineamientos específicos del Manual de Gestión de la Calidad.

- Facilitar un ambiente de trabajo encaminado a la prestación de los servicios a la población de la parroquia con eficiencia, efectividad y economía.

1.2. Alcance

El Sistema de Gestión de la Calidad es adaptable a todos los procesos que ejecuta la Junta Parroquial.

1.3. Exclusiones

Acorde a lo que dispone la norma ISO 9001:2008 en 1.2 del SGC en la Junta Parroquial se realiza la siguiente exclusión.

7.5. Control de los dispositivos de seguimiento y medición

Se realiza la exclusión a este punto de la norma porque la naturaleza de la institución es de servicio.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

Como referencia para el Sistema de Gestión de la Calidad se tomará en cuenta las normas:

Norma ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad.- Fundamentos y vocabulario.
Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

En lo referente a los términos y definiciones utilizados, se tomará en cuenta la norma ISO 9000:2000, y los términos adecuados de acuerdo a los procesos que ejecuta la institución.

Este manual está basado en lo que dice la norma cuando se utilice el término “producto” será igual a “servicio”.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

4.1. Requisitos Generales.

La Junta Parroquial de Llacao ha identificado, determinado, y ha establecido criterios para el control de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, con el apoyo del nivel directivo, se asignarán recursos, se medirá el alcance de los procesos, y se perfeccionará continuamente mediante la aplicación de la política y objetivos de la calidad.

Las acciones correctivas del sistema son ejecutadas por el nivel administrativo y operativo de la Junta Parroquial, para asegurar el Control de documentos se dispondrá de los siguientes niveles de documentación:

4.2. Requisitos de la Documentación.

4.2.1. Generalidades.

La documentación del SGC de la Junta Parroquial de Llacao se basa en:

Nivel 1 Manual de Gestión de la Calidad

En el manual de la calidad se debe identificar claramente la política y objetivos de calidad, así como la estructura de la institución y los métodos para mantener el SGC, además de explicar en detalle los procedimientos afines al mismo, con la finalidad de cumplir las políticas y estrategias de la institución.

Nivel 2 Manual de Procedimientos

En este se expresa e implantan los procedimientos documentados de acuerdo a requerimientos, para saber: quién hace, qué hace, cuando hace y la documentación que es empleada con el fin de comprobar si las actividades de calidad fueron ejecutadas de acuerdo a lo señalado.

Nivel 3 Registros y Formularios

Los registros utilizados por la institución suministran garantía y evidencia de que la calidad de los servicios está asegurada y de que el SGC está bien implementado.

Los formularios se usan para control de conformidad del servicio, inspecciones y ensayos.

4.2.2. Manual de la Calidad.

El Manual de la Calidad realizado para la Junta Parroquial de Llacao tomará en cuenta el alcance del SGC, conteniendo los justificativos de las exclusiones que se hacen necesarias por la naturaleza de la institución. Incluirá además los procedimientos documentados y una descripción de la interacción entre los procesos del SGC. Este manual será revisado, modificado e implementado las veces que se consideren convenientes y serán registradas cronológicamente.

El Manual de Gestión de la Calidad está ajustado a las exigencias de la norma ISO 9001 y adaptado a la naturaleza y razón de ser de la institución.

4.2.3. Control de los Documentos.

Emisión, Aprobación y Control de Documentos

La Junta Parroquial no tiene un SGC, por lo tanto se han obviado muchos pasos, sin embargo el presente estudio se ajustará al requerimiento de la norma a través del siguiente procedimiento:

El responsable de la calidad (Presidente de la Junta) o su delegado garantizará que todos los documentos del SGC (Manual de Gestión de la Calidad, Procesos del Sistema de Calidad e

Instrucciones de Trabajo relacionados al Sistema de Calidad) posean los siguientes controles:

1. Los procedimientos son revisados y autorizados por el presidente de la Junta Parroquial.
2. Las órdenes de gasto, administrativas, de ejecución de obra o proyectos sociales y otros deben ser comunicados por escrito y de acuerdo a cada proceso codificados.
3. La documentación es prenumerada de acuerdo a la actividad que se está desarrollando y cumpliendo con lo que dispone la Ley Orgánica del Control de Gasto Público.
4. Se mantendrán archivos foliados y digitales de todos los procesos contables, financieros, administrativos, de obra y proyectos sociales realizados por la Junta Parroquial.
5. Cada responsable del proceso, donde los documentos y datos de calidad son utilizados, es responsable de asegurar los siguientes requerimientos: (como establece la norma ISO 9001)
   - Mantendrán copias foliadas y digitales de los procesos realizados.
   - Se verificará que las órdenes de compra, de pago, requerimiento de materiales, formularios de prestación de bienes estén debidamente autorizados por el Presidente de la Junta Parroquial, Secretaria - Tesorera y persona beneficiaria.
   - Los procesos contables financieros deben ser elaborados y reportados mensualmente al nivel directivo, al Ministerio de Finanzas, y dando cumplimiento a la Ley de transferencia toda la información debe estar a disposición de quienes lo requieran con oportunidad.
   - Los procesos de ejecución de obra y fiscalización serán reportados por el técnico al presidente con oportunidad y

terminada la obra o proyecto social se hará llegar los resultados por escrito y en digital.

- Se verificará continuamente que la documentación no se encuentre obsoleta,

Modificaciones y Cambios en los Documentos y Datos.

Las modificaciones en documentos son realizadas, revisadas, aprobadas, identificadas y comunicadas en la empresa, basadas en los siguientes criterios:

a) Los cambios y modificaciones en documentos son revisados y aprobados por el Presidente de la Junta Parroquial y el nivel administrativo y operativo. En este caso, toda la información necesaria y referente al asunto son entregadas o están disponibles para el grupo o persona designada, de manera que permitan una diligente y consistente revisión y aprobación de los nuevos documentos.

4.2.4. Control de los Registros.

Se buscará un procedimiento a través del cual el control de registro permita proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos como de la operación eficaz del SGC, y deben ser archivados, fácilmente identificables y permanecer legibles para que proporcionen información y que los auditores puedan identificar que el SGC está funcionando.

El SGC de la Junta parroquial es documentado por medio de registros de calidad, entre los cuales tenemos:

NIVEL DIRECTIVO

- Actas y resoluciones debidamente foliadas y legalizadas por los vocales, presidente y secretario.
- Reglamentos de funcionamiento interno.

NIVEL ADMINISTRATIVO

- Informes contables presupuestarios mensuales numerados.
- Cuentas bancarias: conciliaciones mensuales en formatos con diseño numerado.
- Registros de transferencias de pagos secuenciales.

NIVEL TÉCNICO

- Libro de obra.
- Requerimiento de materiales.
- Órdenes de compra
- Control de personal.
- Anteproyectos.
- Diseños, planos, estudios de prefactifibilidad y factibilidad.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1. Compromiso de la Dirección.

El Presidente de la Junta parroquial, conjuntamente con los vocales, establecerá un compromiso con la implementación del SGC

y su mejora continua, haciendo especial referencia a la formación, liderazgo e integración del personal en el proyecto a través de:

- Comunicar al personal de la institución la importancia del buen servicio a la población, así como el cumplimiento de la reglamentación existente.
- Implantar y comunicar la política y objetivos de calidad, asegurándose que sea entendida por todos.
- El nivel directivo llevará a efecto las revisiones necesarias y asignarán los recursos necesarios para asegurar que el SGC funcione según lo previsto.

5.2. Enfoque al Cliente.

El nivel directivo de la Junta Parroquial tienen las atribuciones para establecer y realizar las acciones necesarias para cumplir las expectativas y satisfacer las necesidades de la población.

5.3. Política de la Calidad.

Para el cumplimiento con este requisito el nivel directivo ha diseñado la siguiente política de calidad: “Lograr el buen vivir de la población propendiendo un desarrollo equilibrado, sostenible y sustentable de sus comunidades dentro de un marco democrático”, la misma que ha sido difundida en toda la institución.

Estrategias de la Política de la calidad.

- Concientizar al nivel directivo, administrativo y operativo en el logro del buen servicio a la población.

- Delegar por escrito a vocales según su comisión para efectuar trámites administrativos ante organismos públicos, privados y ONGs con los que la Junta Parroquial realiza las actividades de proyectos y obras.

- Revisar y actualizar cada dos años o cuando sea pertinente, el Manual de Gestión de la Calidad, Manual de Operaciones e instructivos de trabajo a fin de, mantener vigente el Sistema de Gestión de la Calidad.

- Las compras deben sujetarse a lo que establece la Ley Orgánica de Contratación Pública y de Gasto Público.

- Los proveedores deben cumplir los requisitos que exige la Ley Orgánica de Contratación Pública y de Gasto Público.

- Implementar un buzón de sugerencias para medir la calidad de los servicios que presta la Junta.

- Atender con oportunidad los requerimientos de la población de manera que se reduzcan los reclamos e inconformidad de los mismos.

- Informar con oportunidad a los líderes comunitarios de los cambios que puedan producirse en las obras y proyectos que afecten directa o indirectamente a su comunidad.

- Implementación de la comunicación de doble vía Junta Parroquial-Líderes y Líderes-Junta Parroquial.

- Mantener un registro actualizado de directivas barriales.

NOTA: La Política de Calidad y Estrategias aquí definidas, serán divulgadas y conocidas permanentemente en toda la Junta, para el efecto se utilizarán los medios informativos a nuestro alcance que permitan difundir al personal, Nivel Directivo y población en general.

5.4. Planificación.

5.4.1. Objetivos de la calidad.

En la Junta Parroquial los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes, el nivel directivo y administrativo efectuarán el seguimiento y medición anual de los resultados alcanzados los mismos que serán informados en las sesiones correspondientes y detallan a continuación.

- Satisfacer las necesidades prioritarias que tiene la población.

- Establecer reglamentos para todos los procesos que realiza la Junta Parroquial.

- Garantizar que las obra y proyectos que realiza la Junta cumplan los estándares de calidad establecidos.

- Fomentar la cultura del trabajo en equipo (Nivel Directivo, Administrativo, Operativo y comunidades).

- Capacitar al personal directivo, administrativo, operativo y líderes comunitarios.

- Fijar e implementar nuestro sistema de gestión de la calidad, fundamentado en la colaboración y compromiso de todo el personal para alcanzar la excelencia.

MATRIZ DE DESPLIEGUE DE OBJETIVOS E INDICADORES

POLÍTICA DE CALIDAD	INDICADOR	OBJETIVO META
Satisfacción a la comunidad	$\frac{Número\ de\ proyectos\ sociales\ desarrollados}{Total\ de\ proyectos}$	80% proyectos ejecutados según las necesidades de comunidad
	% de obras ejecutadas	100% obras terminadas
Mejora continua	Nº de acciones correctivas	Nº de acciones correctivas Nº de acciones preventivas
Satisfacción del personal involucrado	$\frac{Nº\ de\ evaluaciones\ realizadas\ al\ personal\ durante\ el\ año}{Total\ de\ evaluaciones\ efectuadas}$	100% de aprobación de evaluaciones
	$\frac{Nº\ de\ capacitaciones\ recibidas}{Total\ de\ capacitaciones\ programadas}$	90 % de Capacitaciones recibidas

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El nivel directivo de la Junta Parroquial realizará la planificación del SGC con el fin de identificar los procesos, determinar su secuencia, asignar recursos y realizar la actualización, seguimiento y medición de estos procesos, para la consecución de los objetivos de calidad,

El nivel administrativo y operativo tienen la responsabilidad y la autoridad para ejecutar y adherirse a los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

5.5.1. Responsabilidad y autoridad.

La calidad se obtiene ejecutando responsablemente los procesos encaminados a obtener la satisfacción de la población.

Funciones detalladas

Nivel Directivo: Es el responsable de aprobar el manual de calidad, de revisarlo anualmente e implementarlo y establecen la política de la calidad.

- Emite resoluciones que surten efecto de manera inmediata en el desarrollo de las actividades de la Junta Parroquial.
- Realiza tareas de planificación, coordinación con organismos del sector público y privado, seguimiento y evaluación de los proyectos sociales y obras de infraestructura que ejecuta la Junta Parroquial.
- Aprueban el presupuesto al inicio del año.
- Realizan control presupuestario por trimestre, previo informe de la persona encargada.
- Aprueban y ejecutan las obras priorizadas en la Asamblea Parroquial.
- Gestiona el Sistema de Calidad y dirige su implantación.
- Aprueba los documentos que completan el SGC,
- Controla la calidad de servicio que se brinda a la población.

Nivel Administrativo: El secretario/a realiza las siguientes funciones.

- Convoca a sesiones ordinarias y extraordinarias.
- Elabora actas de asamblea parroquial y sesiones ordinarias y extraordinarias.
- Lleva archivo general de la junta.
- Coordina actividades del nivel directivo.
- Da a conocer resoluciones a las personas involucradas.
- Prepara las comunicaciones y da contestación a las mismas.

El Contador/a ejecuta las siguientes funciones:

- Realiza control previo y concurrente de los pagos a realizarse.
- Contabiliza las órdenes de pago a proveedores.
- Efectúa el pago.
- Lleva el control de los archivos contables.
- Realiza los trámites referentes al servicio de rentas internas.
- Genera estados financieros al finalizar el año.
- Realiza cotizaciones.
- Elabora el presupuesto anual de la junta.
- Elabora el plan operativo anual.
- Realiza control presupuestario.
- Emite informes económicos mensuales
- Elabora órdenes de compra previa autorización del presidente.
- Mantiene el archivo contable impreso y digital.
- Custodio de activos fijos de la Junta.
- Administradora y responsable de los fondos propios de la institución (venta de bóvedas, espacios públicos)

Nivel Operativo: Sus funciones están detalladas así:

- Elabora requerimiento de materiales de cada obra de infraestructura.
- Ejecuta las obras y proyectos sociales (que le sean delegados).
- Presenta informes de obras y proyectos (que le sean delegados).
- Seguimiento a proyectos.

Análisis crítico de la Administración.

El Sistema de Gestión de la Calidad será analizado críticamente por el Nivel Directivo. El mismo que será presidido por el Presidente de la Junta y participarán los jefes de los niveles operativo y administrativo.

La revisión por parte de la Presidencia del sistema de calidad será en lo siguiente:

- Evaluación de la efectividad del sistema de calidad en la implementación de las políticas y el cumplimiento de los objetivos de la calidad.

- Evaluación de los requerimientos futuros para garantizar que el sistema se mantenga adecuado y eficiente.

Los informes de las revisiones de Presidencia serán registrados y mantenidos por el sistema de gestión de la calidad por un periodo de 5 años. Estos registros mostrarán la evidencia de cómo las revisiones fueron conducidas, quienes participaron, que factores fueron considerados, cuáles fueron las conclusiones y que acciones fueron tomadas.

NIVEL	FUNCIONES	RESPONSABILIDADES
1	PRESIDENTE DE LA JUNTA	Definir Políticas, Objetivos y Estrategias de Calidad
2	NIVEL ADMINISTRATIVO	Documentar e implementar el Manual de Calidad de la Junta Parroquial
		Organiza corresponsablemente entre los niveles la ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad
3	NIVEL OPERATIVO	Vigilar el cumplimiento de las normas, instrucciones y procedimientos establecidos en el Manual de Calidad

5.5.2. Representante de la dirección.

El Vocal delegado tendrá la autoridad para asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procedimientos necesarios para el SGC, a su vez informa al nivel directivo el desempeño del mismo y si este necesita una mejora.

Cuando no se estén cumpliendo los procesos definidos en el SGC serán reportados a la Junta en pleno, y para medir la aplicación de éste se basará en:

- Resultado de auditorías realizadas por la Contraloría General del Estado.
- Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Nivel de satisfacción de la población.

5.5.3. Comunicación interna.

El nivel directivo de la Junta Parroquial se asegurará de que el personal administrativo y técnico conozcan el SGC y su eficacia dentro de la institución para esto dispone de:

- Comunicaciones enviadas a cada vocal.
- Teléfono convencional y celular.
- Fax.

5.6. Revisión por la Dirección.

5.6.1. Generalidades.

El nivel directivo de la Junta semestralmente revisará el SGC para cerciorarse de que su conveniencia, adecuación y eficiencia; esta evaluación debe incluir la evaluación de oportunidades de mejora o de cambios en el sistema incluyendo la política y los objetivos de la calidad, se deberá mantener registros de las revisiones que se realiza al sistema.

5.6.2. Información para la revisión.

Esta debe incluir el funcionamiento actual del SGC y las oportunidades de mejora así como los resultados de auditorías, el desempeño de los procesos implementados, como se encuentran las acciones correctivas y preventivas que se han tomado, los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad y las recomendaciones para la mejora.

5.6.3. Resultados de la revisión.

El nivel directivo de la Junta analizará los resultados de la revisión y encaminará acciones para el mejoramiento de la eficacia del sistema y sus procesos, el mejoramiento del servicio a la población en relación con los requisitos y la disponibilidad de recursos.

Además como resultado se podrá:

- Optimizar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- El mejoramiento continuo de los procesos.
- La asignación adecuada de los recursos para cada obra o proyecto.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1. Provisión de recursos.

Es obligación del nivel directivo asignar los recursos suficientes para implementar y mantener el SGC, mejorar su eficacia e incrementar la satisfacción de los habitantes de Llacao.

6.2. Recursos humanos.

6.2.1. Generalidades.

La Junta Parroquial cuenta con personal capacitado con experiencia en el sector público, se capacita continuamente de acuerdo al cargo que desempeña con la finalidad de incrementar y mejorar la calidad de los servicios.

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación.

En la Junta Parroquial sus empleados son la parte esencial de la misma, tienen formación académica, sin embargo son capacitados por la Junta Parroquial y los organismos de gobierno, además cuando lo requieren se contratarán capacitadores externos con el fin de poder cumplir con la misión, política y objetivos de la calidad planteados.

6.3. Infraestructura.

La Junta Parroquial proporcionará en el menor tiempo posible una infraestructura adecuada para el personal directivo, administrativo y técnico que le permita desarrollar sus actividades de manera correcta contando con los avances tecnológicos del momento y otros servicios de apoyo que complementen sus acciones.

6.4. Ambiente de trabajo.

En todos los niveles de la junta habrá un ambiente de confianza y respeto mutuo, en donde prevalezcan los principios y valores de la institución, pues el desarrollo humano constituye una de las metas más valiosas de las personas.

1. Seguridad Laboral.
2. Capacitación permanente.
3. Buena remuneración y Compensación.
4. Motivación.
5. Buen ambiente laboral.
6. Desarrollo profesional.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. Planificación de la realización del producto.

La Junta Parroquial ha establecido sus procesos del SGC basados en los requisitos y objetivos de calidad y que todos los

procesos del servicio sean documentados, para establecer así las actividades de validación, verificación, seguimiento, inspección ensayos y pruebas, contando para ello con los registros necesarios para evidenciar el cumplimiento de la norma, el resultado de la planificación los métodos de realización/prestación deben documentarse según la organización.

7.2. Procesos relacionados con el cliente.

Responsabilidades:

La Junta en pleno es responsable de la coordinar las actividades de servicio a la comunidad.

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

Cuando se realiza la priorización de obras se precisa las que sean de más beneficio para la comunidad y de acuerdo a los requisitos que ellos requieran, tomando en cuenta además los requisitos propios de la organización para el uso así como los reglamentos legales que determina cada obra y los que necesita la organización.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

El nivel directivo, antes de aceptar la realización de una obra debe tener en cuenta que cuenta que los recursos necesarios para la realización de la misma, y que todo está definido de acuerdo a los requerimientos que se necesitan y si hubieren diferencias se las deberá resolver para que las obras se den de acuerdo a las especificaciones por la Junta está en capacidad de cumplir los requisitos, todo esto debe registrarse los resultados.

7.2.3. Comunicación con la población.

Todos los niveles directivo, administrativo y operativo de la Junta Parroquial establecerán las siguientes actividades con el fin de tener una adecuada comunicación con a población.

- Mantener contacto directo y continuo entre el nivel directivo y la comunidad.
- Los técnicos informarán oportunamente del inicio, avance y culminación de las obras a los líderes comunitarios y población de influencia, de los proyectos que se desarrollaran en su zona.
- El nivel directivo dará tratamiento oportuno a las quejas que se presentaren.

- El secretario/a confirmara y reconfirmara a cada dirigente barrial (por escrito) de las reuniones planificadas.

7.3. Diseño y desarrollo.

7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo.

La Junta para desarrollar las obras u proyectos, debe ejecutarlos en base a un diseño y desarrollo planificado que tiene en las que se debe determinar:

- Que cada obra u proyecto debe tener su propio diseño y desarrollo, además de cumplir con los requerimientos legales y normativos establecidos según sea el caso (planos de obras, proyectos de factibilidad, convenios interinstitucionales, actas).
- Los procesos de revisión, verificación y fiscalización estarán relacionados directamente con el diseño y desarrollo, pues deben ser complementarios.
- En las obras u proyectos a desarrollarse se debe establecer un responsable el cual estará encargado de su correcto funcionamiento (presidente de la comunidad, director de escuela), garantizando la consecución del mismo y definiendo los límites y alcances para satisfacer los requerimientos de la comunidad.

Será responsabilidad del nivel directivo de la Junta Parroquial cuando se requieran diferentes técnicos para el

desarrollo de una obra o proyecto de gestionar su participación con o asignar recursos necesarios para su contratación, deben asegurarse de que hay una comunicación interna eficaz y además que cada técnico tenga sus responsabilidades definidas.

Todos los resultados de esta planificación deben mantenerse actualizados con el avance del diseño y desarrollo de las obras u proyectos.

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

Para realizar el diseño y desarrollo de obras y proyectos, todos los niveles de la Junta fijarán los requisitos de los mismos como son funcionales, de desempeño, legales y reglamentarios, enunciados en 4.2.4. y si hubieren diseños anteriores similares utilizar esa información para poder mejorar los mismos.

Se debe revisar que todos los requisitos estén completos, que no den lugar a dudas y no sean contradictorios.

7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo.

Cuando estén listos los resultados del diseño y desarrollo los técnicos de la Junta deberán disponer todos los documentos para poder comprobar si están realizados de acuerdo a los requisitos de entrada para su diseño y desarrollo para poder aprobarlos antes de que se realicen los proyectos u

obras, proveyendo información para compras, producción y prestación de servicio, además de las referencias de aceptación de la obra o servicio.

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo.

El Nivel Directivo ordenará realizar la revisión del diseño y desarrollo para evaluar la habilidad de cumplir con los requisitos e identificar los problemas si los hubieren y proponer acciones de seguimiento, el nivel técnico ejecutará todas las observaciones realizadas a los estudios, diseños, materiales, contratación de personal, avance de obra.

Se mantendrán registros de los resultados de las revisiones que se realicen así como cualquier acción obligada.

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo.

El nivel directivo y técnico serán los encargados de comprobar si el diseño y desarrollo están conforme a lo planificado en 7.3.1, esto es para cerciorarse de que se acata los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Debiendo mantenerse los registros necesarios de todas las verificaciones u acciones necesarias que se realicen.

- Técnicos elaborarán informe de avance de obras y proyectos con novedades.
- El nivel directivo analizará las novedades en reunión con los técnicos.

7.3.6. Validación del diseño y desarrollo.

El nivel directivo y técnico validará el diseño y desarrollo de acuerdo a lo planeado en 7.3.1, con la finalidad de asegurarse que el producto resultante será capaz de satisfacer los requisitos para los que fue realizado, por lo general esta será desarrollada antes de la entrega o implementación, debiendo mantenerse registros de esta actividad y de cualquier acción indispensable.

- Técnicos desarrollarán registro de validación y correctivos de las obras y proyectos codificado.

7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Cualesquier cambio en el diseño y desarrollo será identificado y documentado en los respectivos registros, dichos cambios serán revisados, verificados y validados, para poder aprobarse antes de la implementación. En la revisión de los cambios se incluirá una evaluación de los efectos que estos harán en el producto ya entregado, debiendo mantenerse los respectivos registros de las revisiones o cualquier acción necesaria.

7.4. COMPRAS

El tesorero es el encargado de canalizar recursos para realizar compras y asegurar que todos los productos adquiridos y servicios

contratados sean de calidad y de acuerdo a los requerimientos especificados en la norma.

7.4.1. Proceso de compras.

El encargado de compras es responsable de:

- Mantener un Registro de proveedores que cumplan los requisitos de la Ley Orgánica de Gasto Público (RUC, RUP, calificados en el portal de compras públicas, contratista habilitado, relaciones de parentesco con el nivel directivo)
- Las compras se deben sujetar a lo que dispone la Ley y el Reglamento Interno de la Junta Parroquial.

7.4.2. Información de las compras.

El encargado de compras es el responsable de cerciorarse que los proveedores estén habilitados y las órdenes de compra sean revisadas y aprobadas por el Presidente de la Junta Parroquial antes de ser tramitadas, con el objeto de verificar que éstas cumplan con los requerimientos especificados.

7.4.3. Verificación de los productos comprados.

El encargado de las compras en el momento de realizarlas, verificará la calidad de los productos y que estén de acuerdo a los requerimientos de los técnicos de la Junta y especificaciones de los pliegos y contratos de compra. La

verificación se realizará de acuerdo al Reglamento interno de compras.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.5.1. Control de la prestación del servicio.

El Presidente de la Junta Parroquial es el responsable de asegurar que la prestación del servicio cumpla con niveles de eficiencia y efectividad, planificará juntamente con el nivel administrativo técnico y operativo los procesos a ejecutarse.

7.5.2. Validación del proceso de prestación del servicio.

El Presidente de la Junta y los niveles administrativo y operativo tienen la responsabilidad de asegurar que todos los servicios prestados a la población serán validados antes de su ejecución y que estos estén de conformidad a los requerimientos específicos solicitados por los interesados.

7.5.3. Identificación y trazabilidad.

Todos los proyectos y procesos que realice la Junta serán Identificados con los códigos adecuados, ubicándoles un nombre; los responsables de la realización del mismo, lo que servirá para realizar el seguimiento de los proyectos, además se deberá mantener los registros adecuados que permitan su seguimiento.

7.5.4. Propiedad del cliente.

La Junta Parroquial vigilará por el buen uso de las obras y ejecución de proyectos sociales a través de:

- Se realizará convenios de coparticipación comunitaria.
- Se realizarán actas de entrega recepción debidamente legalizadas por el Presidente, técnico y representante de la comunidad.

7.5.5. Preservación del Producto:

Se mantendrán los archivos debidamente identificables de todos los documentos y registros de cada uno de los proyectos, con la finalidad de preservar toda la información de los mismos y tener un adecuado control de los proyectos que se han ejecutado.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1. Generalidades.

8.2. Seguimiento y Medición.

El Nivel Directivo será el encargado de implantar procedimientos para realizar el seguimiento de las Obras y proyectos sociales, con

el fin de identificar los posibles errores de los procesos y proponer procesos de mejoras.

8.2.1. Satisfacción del cliente.

La comunidad se involucrará directamente en los procesos de ejecución de obras y proyectos para comunicar a la Junta Parroquial las novedades, correctivos que deben darse en los mismos.

La Junta parroquial en todos sus niveles analizará y corregirá las peticiones de la comunidad con oportunidad, fomentando la cultura de la participación comunitaria y generando el éxito en la culminación de las obras y sostenibilidad de los proyectos para la satisfacción de la comunidad.

8.2.2. Auditoría Interna

Se contratará un profesional que realice la auditoría interna para comprobar si el SGC es adecuado y verificar si las actividades de calidad son realizadas según los procesos planteados en el presente manual. Así mismo cada elemento del SGC deberá ser auditado una vez al año.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.

“La organización debe aplicar métodos apropiados para seguimiento y cuando sea aplicable la medición de los

procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados”[5].

El nivel directivo de la Junta Parroquial realizará el seguimiento a todos los procesos ejecutados por la misma planteando correcciones y acciones correctivas a quienes ejecutaron el procedimiento.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto.

En todas las etapas de realización de las obras o proyectos se deberá realizar un seguimiento para constatar si los mismos cumplen los requisitos y especificaciones, además se mantendrá la evidencia de que estos están desarrollados adecuadamente, para luego poder ser entregados a la comunidad cerciorándose que han cumplido las disposiciones planificadas.

8.3. Control del producto no conforme

Ante la detección de servicios que no cumplen con los requisitos establecidos, se deben aplicar Procedimientos de Control del Servicio no Conforme, al registrar el producto o servicio como no conforme, se deben tomar las acciones necesarias para evitar que se vuelva a originar, el Presidente de la

[5] Norma ISO 9001:2000 PP 19

Junta Parroquial ordenará se realicen los correctivos necesarios y se mantendrá un registro de quejas y reclamos del personal involucrado, que servirá para la evaluación de los mismos.

8.4. Análisis de Datos.

La información generada en la medición de la satisfacción del cliente, los resultados de auditoría interna, las revisiones del nivel directivo de la Junta Parroquial, el control de los servicios no conformes, la aplicación de acciones correctivas y preventivas es remitido Nivel directivo las analiza y evalúa la idoneidad y eficacia del SGC, y determina los campos de acción donde se puede aplicar una mejora continua.

El análisis de estos datos provee la información para evaluar la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del producto, las características y tendencias de los procesos, y servicios. El desempeño de los proveedores se evalúa de acuerdo a los lineamientos establecidos en los reglamentos internos.

8.5. Mejora

8.5.1. Mejora continua.

La Junta Parroquial de Llacao de forma frecuente mejorará el SGC y los procesos preestablecidos, tendrá como referencia los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la

revisión por el nivel directivo, la base será la política y objetivos de calidad.

Las técnicas más comúnmente utilizadas:

- Muestreo aleatorio de las actividades realizadas por todos los niveles:
- Entrevista a líderes comunitarios sobre el servicio que están recibiendo.
- Técnicas de auto registro de labores diarias realizadas por cada empleado
- Análisis de Registro

El nivel directivo de la Junta parroquial utilizara la técnica de la entrevista a líderes comunitarios, y el auto registro de labores diarias del personal.

Con estos resultados el nivel directivo determinara las áreas donde se debe introducir cambios y ordenará al nivel operativo y administrativo ejecutar las acciones de mejora, con la finalidad de:

- Mayor accesibilidad a los servicios de la Junta Parroquial
- Mejorar la disposición del personal en la ejecución de los procesos.
- Prever demoras en la ejecución de obras.
- Sostenibilidad en los proyectos sociales que impulsa

8.5.2. Acción correctiva

Ante la detección de servicios no conformes, los responsables del área en que estos fueron detectados deben tomar las acciones correctivas necesarias de acuerdo a los procedimientos señalados

por el nivel Directivo. La acción correctiva es utilizada en los siguientes procesos:

- Revisar las resoluciones del nivel directivo, los procesos de trabajo, rutinas de calidad, instrucciones de trabajo para eliminar deficiencias en la prestación de los servicios de la junta.
- Resolver los problemas del sistema de calidad encontrados durante el proceso de revisión del nivel directivo.
- Las acciones correctivas son iniciadas, controladas y documentadas por medio del uso de solicitudes de acción correctiva (SAC) de la institución. Este formulario posee las siguientes características:

1. El número de identificación de la acción correctiva (SAC).

2. Una descripción clara del problema, señalando la acción correctiva.

3. La rúbrica del jefe responsable, reconociendo que la descripción y detalles del problema están correctos.

4. El establecimiento de la acción correctiva (escrito por el jefe responsable), describiendo y encargando quién hará qué, y cuando corregir el problema y su recurrencia.

5. La firma de la garantía de la calidad, verificando que la acción correctiva fue realizada con resultados.

Responsabilidades.

- La responsabilidad de tomar la acción correctiva corresponde al Vocal delegado de la Calidad. Para cada requerimiento de acción correctiva, los niveles directivos, administrativo y operativo serán responsables:

  1. Investigar la extensión del problema.

  2. Determinar las causas básicas del problema.

  3. Decidir por la necesidad de la acción correctiva.

  4. Implementar la acción correctiva.

  5. Iniciar los cambios permanentes en cualquier instrucción o rutina.

- El Vocal delegado de la Calidad es responsable por avalar que el programa de acción correctiva está siendo efectivamente administrado y proveer los instrumentos necesarios para ejecutar las acciones correctivas de manera rápida y eficiente. Esto comprende las siguientes actividades:

  1. Emitir la solicitud de requisición de acciones correctivas (SAC) para el responsable.
  2. Informarse de los progresos de las actividades de acción correctiva para garantizar que la acción correctiva será terminada en la fecha prevista.

3. Confirmar si las acciones de acción correctiva fueron terminadas en la fecha prevista y que el problema fue eliminado.
4. Firmar la SAC al término de las actividades y finalizar la acción correctiva.
5. Investigar la causa de la falla y tomar las medidas apropiadas, en caso de que las acciones correctivas no hayan sido terminadas de acuerdo con el plan establecido.
6. Mantener un sistema de registros para administrar los documentos de la acción correctiva, monitoreando el estado de las actividades y almacenando las acciones correctivas ya completadas por un periodo mínimo de cinco años.

8.5.3. Acción preventiva.

Ante de la ejecución de las obras de infraestructura o proyectos sociales los niveles de la Junta Parroquial se asegurarán de verificar los requerimientos necesarios para que la ejecución de las mismas permitan un alto grado de satisfacción en la población.

Las acciones preventivas tomadas deberán ser apropiadas a los efectos o problemas potenciales, los registros generados por la aplicación de acciones preventivas deberán ser tratados de acuerdo al Procedimiento para el Control de Registros

Elaborado por: Susana Mª Sarango Gaona

Revisado por:

DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS:

“Es viable diseñar un sistema de gestión de calidad basado en el enfoque de procesos para la Junta Parroquial de Llacao, que permita un servicio eficaz, eficiente y efectivo”.

La hipótesis se confirma, pues de la investigación realizada existe la predisposición de autoridades y personal de esta institución a involucrase en el cambio que plantea el diseño de un sistema de gestión de la calidad, además es viable su aplicación por las siguientes situaciones:

PROCESOS ACTUALES DE LA JUNTA:

- No existe definida la misión y visión de la calidad de la Junta
- Carece de documentación para ciertos procesos
- Falta de reglamentación interna que norme el desarrollo de las actividades que realiza la Junta
- Los servicios que ofrece la Junta a la población carecen de eficiencia y calidad.
- No hay satisfacción de la población con los servicios que presta la Junta.

PROCESOS CON EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- La norma prevé que la Junta parroquial como institución autónoma encargada de brindar servicios de calidad a la población, en todos los procesos que ejecuta debe tener documentación adecuada.
- Establecer una política, objetivos y manual de calidad enfocados siempre a la mejora continua y que se mida su efecto en el servicio a la población

- Es adaptable a todos los procesos que se desarrollan en la Junta, lo cual es beneficioso pues no se necesitará realizar diseños independientes para cada proceso.
- Es viable porque la norma fomenta la comunicación interna aspecto que permitirá optimizar recursos, humanos y financieros con el único objetivo de entregar servicios de calidad con eficiencia y efectividad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Con el Código de Ordenamiento Territorial la Junta Parroquial asume más competencias, por lo tanto requiere que sus procesos sean ordenados, registrados, mejorados con la finalidad de alcanzar un servicio eficiente y efectivo a la población.

- Al realizar el diagnostico se identificó falencias de calidad en los servicios que presta la Junta Parroquial.

- Falta de documentación, reglamentos, en todos los procesos y niveles que ejecuta la Junta Parroquial.

- Falta de delegación de funciones a los vocales de la Junta, lo que dificulta la oportunidad y eficiencia del servicio.

- El Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basado en los procesos, permitirá a la Junta Parroquial identificar los procesos para optimizar recursos y garantizar un servicio eficiente y efectivo a la población.

- El Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, permite planificar que los procesos a ejecutarse sean desarrollados con estándares de calidad.

- La Elaboración del Manual de Calidad involucra a todos los niveles (directivo, administrativo y operativo) propiciando el trabajo en equipo.

- El Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad, permite una documentación y registro adecuado de todos los procesos que ejecuta la Junta Parroquial.

- El Sistema de Gestión de Calidad prevé de acciones correctivas y origina acciones preventivas.

RECOMENDACIONES

- Que se aprueben los Reglamentos necesarios para operativizar de mejor manera los procesos que realiza la Junta.

- Al Nivel Directivo: Que se implemente el Sistema de Gestión de la Calidad en el menor tiempo posible como una metodología que permita brindar servicios de calidad a la población.

- Al Nivel Directivo: Que se asignen los recursos necesarios para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad.

- A todos los niveles de la Junta Parroquial: Involucrarse en el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de Calidad, devolviendo servicios de calidad a la población que los eligió.

- A la UTPL que siga generando cursos de Postgrado en esta área, pues esto originará profesionales que encaminen a organismos tanto públicos como privados a alcanzar niveles de excelencia tanto en la producción como en el servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- HOYLE David. Manual de Valoración del Sistema de Calidad ISO 9000. Editorial Paraninfo. Madrid – España 1998. pp372.
- MILLS David. Manual de Auditoria de la Calidad. Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona - España 2003. pp. 238
- SENLLE Andrés, ISO 9000-2000 Calidad y Excelencia. Editorial Gestión. Barcelona – España 2005. pp 237
- RICO Rubén Roberto. Calidad Estratégica Total. Editorial Macchi. Buenos Aires – Argentina 2001. pp 331.
- UNE – ISO 9001, Norma ISO 9001:2008 (2000): editada por AENOR, Madrid-España.
- SIAVICHAY Lizandro: Estudio socioeconómico e implantación de Línea Base de la Junta Parroquial de Llacao.
- Ley Orgánica de Juntas parroquiales rurales y su reglamento.
- Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD
- Reglamentación Interna de la Junta Parroquial de Llacao

ANEXOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y REGISTROS

PROCEDIMIENTO Y REGISTROS PARA CONTROL DE DOCUMENTOS

ÍNDICE

1. Objetivo 1
2. Alcance 1
3. Responsabilidades y autoridades 1
4. Actividades de calidad 3
5. Documentos de Referencia 3
6. Registros de Referencia 3
7. Flujograma 4
8. Matriz general del documento controlado. 5

ELABORADO POR: **Firma :**	**REVISADO Y APROBADO POR:** **Firma :**
Nombre:	**Nombre:**
Fecha:	**Fecha:**

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo controlar los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**) a través de una adecuada administración de su uso en la Junta Parroquial de Llacao.

2. ALCANCE

El Control de la Documentación se hace extensible a toda la Junta en todos los niveles, aplicándolo a todos los documentos controlados del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 de La Junta Parroquial de Llacao.

3. RESPONSABLES Y AUTORIDADES

- El Nivel Directivo de la Junta tiene la responsabilidad de revisar, y aprobar los documentos nuevos y actualizados, en cuanto a su adecuación antes de su emisión. También autorizará el acceso a todo documento controlado.

- En todos los niveles de la Junta habrá un responsable de identificar los documentos necesarios así como de los cambios y actualizaciones antes de su revisión y se aseguran que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.

- El Vocal delegado de la Calidad con la Secretaria/o, son los encargado elaborar el documento e identificar la necesidad, los cambios, codificar y mantener actualizados los documentos.

- La Secretaria de la Junta es la autorizada de controlar la legibilidad de los mismos y que estén fácilmente identificables y recuperables.

4. ACTIVIDADES DE CALIDAD

1. El Nivel Directivo reconoce las necesidades y elabora los documentos de acuerdo al instructivo E-4.2.3PL01I001 ***Elaboración y Codificación de documentos.***

2. El Presidente revisa y aprueba los documentos controlados internos, externos, nuevos o actualizados en cuanto a su adecuación antes de su emisión y difusión. Además autoriza el acceso a los documentos controlados al personal interno o externo de la organización mediante el registro E-4.2.3PL01R001 ***Autorización de acceso al Documento*** y los usuarios de dichos documentos recuperarán el mismo.

3. La Secretaria se encarga de controlar la legibilidad, que estén fácilmente identificables y recuperables a través de:

   3.1. ***Registrar*** los documentos aprobados en la E-4.2.3PL01R002 ***Matriz general del documento*** y se procede a difundirlos en medios impresos o electrónicos.

   3.2. ***Almacenar*** el documento en la red del sistema interno y se asegura que la versión pertinente del documento aplicable se encuentra disponible para uso.

   3.3. ***Protección*** del documento del SGC en la red del sistema interno o en cada lugar de trabajo, para evitar la pérdida, deterioro, robo, incendio o que el personal no autorizado acceda sin previa autorización. Se mantiene una ***copia de protección*** del documento en archivo de gerencia.

   3.4. ***Identificar y Sellar*** como documento OBSOLETO, aquel que haya tenido modificaciones en el SGC y se procederá de acuerdo al E-4.2.3PL01I001 ***Elaboración y Codificación de documentos***. En caso de que se mantenga su uso por cualquier razón se autorizará su acceso, con un tiempo máximo de uso, de acuerdo al registro E-4.2.3PL01R001 ***Autorización de acceso al Documento.***

   3.5. ***Almacenar*** todas las copias del documento anterior a la edición modificada y reemplazarlas por la nueva edición. Al final todos los documentos obsoletos recolectados se **destruyen**.

4. Los niveles administrativo y directivo, identifican los ***cambios y actualizan*** los documentos en la ***solicitud de cambio del documento*** E-4.2.3PL01R003, y se regresa a la actividad de calidad número 2.

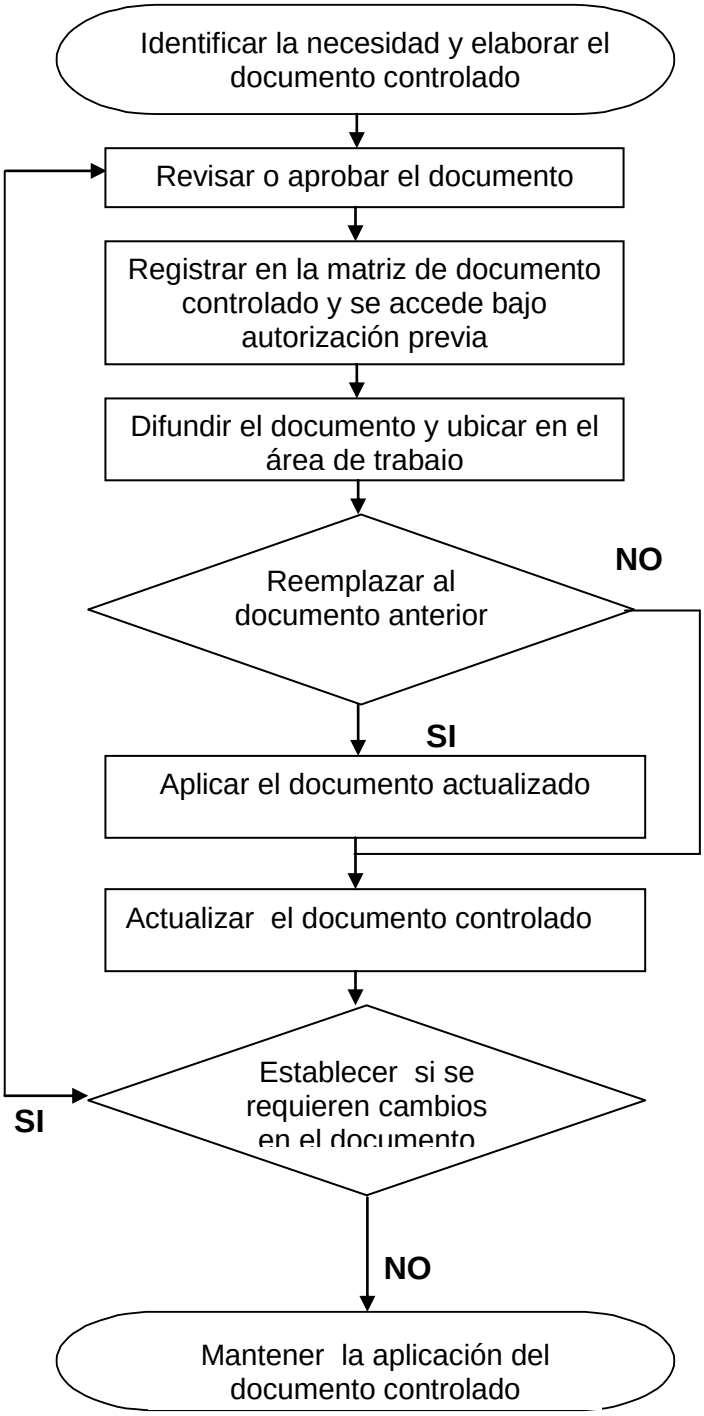
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

E-4.2.3PL01D001	Flujograma.
E-4.2.3PL01/001	Elaboración y Codificación de documentos.

6. REGISTROS DE REFERENCIA

E-4.2.3PL01R001	Autorización de acceso al Documento.
E-4.2.3PL01R002	Matriz general del documento controlado.
E-4.2.3PL01R003	Solicitud de cambio del documento.

7. FLUJOGRAMA



8. **MATRIZ GENERAL DE LA DOCUMENTACIÓN CONTROLADA**

Elemento de la Norma de Calidad ISO 9001	Responsable del Elemento	Documento	Edición y Fecha	Documento Controlado		Área Empleado que lo conserva
				NO	SÍ	

AUTORIZACIÓN DE ACCESO AL DOCUMENTO

Fecha: 2.0… /…. /….

Solicitante: **Interno** ☐ **Externo** ☐

Nombre:

Nivel:

Descripción de la Solicitud: ……

……

……

……

……

Solicitante	Responsable de la Autorización
Nombre: ……	Nombre: ……
Firma: ……	Firma: ……

Observaciones de la Autorización: ……

……

Seguimiento y Recolección del Documento: ……

……

Solicitante	
Nombre: ……	**Fecha de Entrega: 20…./……../……**
Firma: ……	

Observaciones: ……

……

SOLICITUD DE CAMBIO DEL DOCUMENTO

Documento	Número de Edición Vigente y Fecha	Número de hoja de referencia que contiene el párrafo que le va a ser modificado o el documento que va a ser cambiado.	Nombre y Firma
			Solicitante: **Firma:** **Autoriza:** **Firma:**

PROCEDIMIENTO PARA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

ÍNDICE

1. **OBJETIVO** **1**
2. **CAMPO DE APLICACIÓN** **1**
3. **RESPONSABLES Y AUTORIDADES** **1**
4. **ACTIVIDADES DE CALIDAD** **1**

ELABORADO POR: **Firma :**	**REVISADO Y APROBADO POR:** **Firma :**
Nombre:	**Nombre:**
Fecha:	**Fecha:**

ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

1. OBJETIVO

Normalizar la elaboración y codificación de los documentos.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este instructivo se empleará para todos los documentos que integran el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2000 de la Junta Parroquial de Llacao.

3. RESPONSABLES Y AUTORIDADES

- El Nivel Directivo y administrativo serán los encargados de ***elaborar*** y ***codificar*** los documentos.
- Todos los niveles son los responsables de ***verificar*** que lo escrito en el documento es lo que se realiza en el trabajo.

4. ACTIVIDADES DE CALIDAD

1. Descripción de los documentos

1.1. Estilos de los documentos

Los documentos del SGC son escritos en los programas de la Microsoft Office de Word, Excel, PowerPoint y otros, de acuerdo a las siguientes definiciones de estilos y formatos.

1.2. Letras y líneas

Las líneas, rayas y subrayas son de espesor simples: 0.75

- **Títulos.** Tamaño de letra: 11 a 14, Tipo Arial, Mayúsculas y negrita
- **Subtítulos.** Tamaño de letra 11, Arial, la primera mayúscula y negritas.
- **Texto.** Tamaño de letra: 11 a 14, Arial, interlineado 1.5

Escritura con primera letra mayúscula o todas mayúsculas. Se colocarán **negrillas, comillas o subrayados** cuando se requiera recalcar algo importante.

- Los encabezados y pies de página con tamaño 11, tipo Arial, Escritura con primera letra mayúscula y negrillas cuando se requiera recalcar algo importante

1.3. Marginaciones e interlineado

- **Márgenes:** Superior: 2 cm, Inferior 2 cm, Izquierdo 3cm, Derecho 2 cm
  Encuadernación: 0 cm, encabezado 2cm, pie de página 1.64 cm
- **Interlineado:** A espacio y medio, con separación doble entre párrafos.

1.4. Identificación de secciones y párrafos

Se emplea el método alfanumérico, por ejemplo:

1. Título

1.1. Subtítulo

1.1.1. Subtítulo o texto

a). Texto

1.5. Tiempo Verbal

Utiliza el tiempo verbal del presente en tercera persona del singular o del plural.

2. Descripción del Formato de Documentos

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se clasifican en:

2.1. Documento Controlado: Su distribución como su actualización deberá estar registrada. Los documentos controlados del Sistema de Gestión de Calidad se incluirán en la esquina inferior derecha:

COPIA CONTROLADA
Prohibida su reproducción
E

2.2. Documento Restringido del Sistema de Gestión de calidad se colocará un sello en la esquina inferior izquierda:

Documento Restringido

Prohibida su uso sin Autorización

2.3. Documentos Obsoletos del Sistema de Gestión de Calidad se colocarán un sello en la esquina superior derecha:

OBSOLETO

Prohibido su USO

E

2.4. Documento No Controlado: Es aquél que no hay necesidad de actualizar, pero sí hay que ingresarle en un registro.

2.5. Todas las Páginas: En cada una de las páginas de los documentos se tiene un recuadro en la parte superior de 3 columnas que indican:

- **Primera columna**: Logotipo de la Junta y letras Arial de 12 a 14
- **Segunda columna**: Elemento de la norma ISO 9001.
- **Tercera columna**: El Código, la Edición, Página de n a s

a) La codificación de los documentos: Para la codificación de los documentos se puede utilizarse cualquier letra de acuerdo a la necesidad de identificación del sistema de gestión de calidad:

A-NICDDDFDDD

A : Corresponde al elemento de la norma:

MC : Manual de Calidad

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

E : Elemento

NI: Corresponde a los números que la norma de calidad ISO 9001, ha asignado a cada uno de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad en su cláusula 4:

4 se refiere al Sistema de Gestión de Calidad

5 se refiere a la Responsabilidad de la Dirección

6 se refiere a la Gestión de Recursos

7 se refiere a la Realización del Producto

8 se refiere a la Medida, análisis y mejora

Ej. = E-7

C: Corresponde a la codificación de acuerdo al tipo de documento:

P : Procedimiento

Ej. = E-4P

DDD: Corresponde al número correlativo desde 001 al 099, de un tipo de documento **C.**

Ej. = E-4P001

F : Corresponde a la codificación de acuerdo al tipo de documento:

I : Instructivo

D : Documento técnico

DE : Documento externo

R : Registro

Ej. = E-4P001R001

b) La edición: Se refiere al orden secuencial de cambios, actualizaciones en los documentos.

c) El número de páginas: Se utiliza el siguiente método para enumerar: "Página **r** de s", siendo "**s**" el número de cada página y "s" el número total de páginas del documento sin considerar anexos que se numeran secuencialmente.

2.5.1. Si se requerirá en los **documentos técnicos** se colocará debajo del recuadro de 3 columnas en la parte superior, el siguiente recuadro:

Elaborado : Fecha :	Revisó y Aprobó : Fecha :

Nota: En caso del manual de calidad se desarrollará en cualquier programa de Office de la Microsoft y se utilizará cualquier Descripción del Formato de Documentos si se requiere.

2.6. Primera Página

Tipo de documento e identificación: Parte superior centrado

- **Título del documento**: Parte superior centrado.
- **Índice**: Tener una visualización rápida del documento, incluyendo la referencia del número de página
- **Recuadro de dos columnas**: en el tercio inferior de la página, para identificar la persona que elaboró, él que revisó y aprobó el documento:
- En cuanto a la **fecha** deberá escribirse así: día, mes y año. Ej. 01-01-2010

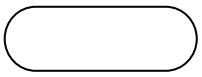
Documentos de Referencia	(obligatorio)
Registros de Referencia	(obligatorio)
Flujograma	(si se requiere)
Documento externo	(si se requiere)

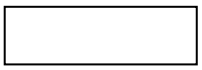
3. Estructura de Instructivos de trabajo y del Manual de calidad

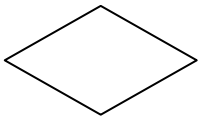
Índice	(si se requiere)
Objetivo	(si se requiere)
Campo de aplicación	(si se requiere)
Responsabilidades y autoridades	(si se requiere)
Actividades de calidad	(si se requiere)
Documentos de Referencia	(si se requiere)
Registros de Referencia	(si se requiere)
Flujograma	(si se requiere)
Documento externo	(si se requiere)

4. Flujograma.

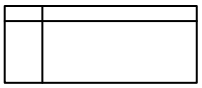
Se utilizarán los siguientes símbolos básicos para representar la secuencia de actividades e interacción que existen entre ellas.


Inicio o Fin


Proceso

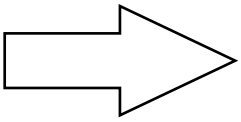

Decisión

Conector


Almacenamiento

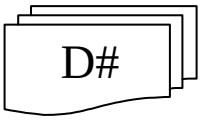
Preparación

Sentido de Transferencia de actividades



Movimiento/Transporte

Retraso o Espera



Documento o Multidocumento

Nota: Los símbolos para los flujogramas se encuentran en la cinta de opciones insertar, diagramas de flujo. En Microsoft Word 2007

PROCEDIMIENTO Y REGISTROS PARA CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

ÍNDICE

1. Objetivo 1

2. Alcance 1

3. Responsabilidad 1

4. Formulación del Procedimiento 1

5. Motivo de no conformidad 1

6. Cuadro Nº 1 3

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	**Firma:**	**Firma:**

1. **Objeto.-**

   El objeto de este Procedimiento será definir la forma en que se procede para asegurar que cualquier producto o servicio no conforme con los requisitos especificado, no se utilice o instale en forma no intencionada.

2. **Alcance.-**

   Se aplica a todos los productos declarados como no conformes. Este alcance incluye tipo de defecto, responsable de la disposición, el registro sobre la evaluación, segregación y el tratamiento de los productos no conformes, así como también las notificaciones a las funciones que pueda afectar.

3. **Responsabilidad.-**

   El cumplimiento e implantación de este Procedimiento es de todos los niveles de la Junta que han sido afectados por los no conformes tal como se detalla en el cuadro siguiente, también se debe precisar que todos los integrante del Sistema son responsable para que este Procedimiento se cumpla.

   El Responsable de la verificación, y de la implantación del Procedimiento, es el Representante de la Dirección.

4. **Formulación del Procedimiento.-**

   Definición de Producto no conformes.

5. **Motivo de No conformidad de producto en:**

   - Materia Prima
   - Obra o proyecto en proceso
   - Obra o proyecto Terminado

Son todas aquellas obras o proyectos sociales que no acaten los requisitos especificados establecidos en los Procedimientos desde la Inspección de la materia prima hasta la aprobación del cliente.

Los pasos a seguir para el Control de las obras o proyectos no conforme son los siguientes:

1. Cuando se ha reconocido y segregado los no conformes, se realizará el Cuadro 1, en el que se procede a dar tratamiento a las no conformidades.

2. La persona que detecta el no conforme será la encargada de registrar en el formato respectivo de su nivel, la obra o proyecto que tiene no conformidades, para luego informar al Presidente sobre la no conformidad.

El encargado de la obra o proyecto, establecerá el tratamiento que se le dará a la no conformidad (Cuadro 1), pero no sin antes informar a todos los niveles afectados en forma verbal o escrita para los correctivos del caso

CUADRO 1

CONTROL DE NO CONFORMIDADES

…….. Del Proyecto …….. De la Obra …….. De la Materia Prima …….. De la Comunidad

ETAPAS DEL PROCESOS	TIPO DE DEFECTO	DOCUMENTO	REGISTRO DE DETECCIÓN	RESPONSABLE DE LA DISPOSICIÓN	REGISTRO QUE HACE FRENTE A LOS NO CONFORME	INFORME DEL NIVEL INVOLUCRADO

PROCEDIMIENTO Y REGISTROS PARA CONTROL DE REGISTROS

CONTROL DE REGISTROS

ÍNDICE

1. Objetivo 1
2. Campo de aplicación 1
3. Responsabilidades y autoridades 1
4. Actividades de calidad 1
5. Documentos de Referencia 3
6. Registros de Referencia 3
7. Flujograma 3

Anexos:

No.1 Registros Controlados 5
No.2 Registros Restringidos 6
No.3 Reporte no conformidad 7

CONTROL DE REGISTROS

1. OBJETIVO

Establecer y mantener los registros, asegurándose que permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a los registros definidos como controlados en las actividades relacionadas del Sistema de Gestión de Calidad.

3. RESPONSABLES Y AUTORIDADES

1) El Nivel Directivo**,** es el responsable de ***establecer y autorizar*** el acceso a los registros restringidos y controlados al Sistema de Gestión de Calidad.

2) En todos los niveles habrán responsables de ***identificar*** los registros nuevos.

3) Los integrantes del SGC que generan y utilizan los registros restringidos y controlados, son los responsables de ***clasificarlos, almacenarlos, protegerlos, recuperarlos, retenerlos de acuerdo al tiempo preestablecido y disponerlos*** en su respectiva área de trabajo.

4. ACTIVIDADES DE CALIDAD

1. Los integrantes del SGC**_identifican** la necesidad de utilizar los registros y los codifican de acuerdo al instructivo E-4.2.3P001/001 ***Elaboración y Codificación de documentos.***

2. El nivel directivo, es el encargado de determinar los registros restringidos y controlados, que se encuentra en los documentos técnicos:

- E-4.2.4P001D002 Registros controlados
- E -4.2.4P001D003 Registros restringidos

3. Los encargados de cada nivel que generan y utilizan los registros restringidos y controlados, son los encargados de:

- ***Clasificación:*** De acuerdo a los elementos de la **norma** ISO 9001.
- ***Almacenamiento:*** Los registros (impresos o electrónicos), se almacenan cada mes en la **respectiva área de trabajo**
- ***Protección:*** Los registros electrónicos se protegen a través de una **copia en CD,** en cambio los impresos se protegen en el lugar de trabajo. Estos registros se deben mantener legibles y minimizar la posibilidad de pérdida, deterioro, robo, incendio o que el personal no autorizado acceda sin previa autorización.
- ***Retención:*** Los registros electrónicos e impresos se retendrán por un tiempo máximo de **6 (meses)** a partir del mes vigente de trabajo.
- ***Disposición:*** Pasado el tiempo de retención se procede a **destruir** los registros impresos o electrónicos CD.

4. El Nivel Directivo de la Junta revisará el **cumplimiento** de actividades en la clasificación, almacenamiento, protección, retención y disposición de todos registros de acuerdo a lo programado en el E-4.2.4P001R001 ***Plan de revisión de los registros.***

Si los resultados de esta revisión **no cumplen** con la actividad de calidad número 3, se registrará como una no-conformidad en el E-8.2.2P001R002 Reporte de no conformidades.

5. El presidente, autoriza el acceso y el tiempo de **recuperación** de los registros restringidos al personal interno o externo de la organización mediante el E-4.2.3P001R001 ***Autorización de acceso al Documento***.

6. Los encargados de cada nivel que genera y utiliza los registros restringidos **recupera** los mismos que fueron autorizados para su acceso al personal interno o externo de la organización.

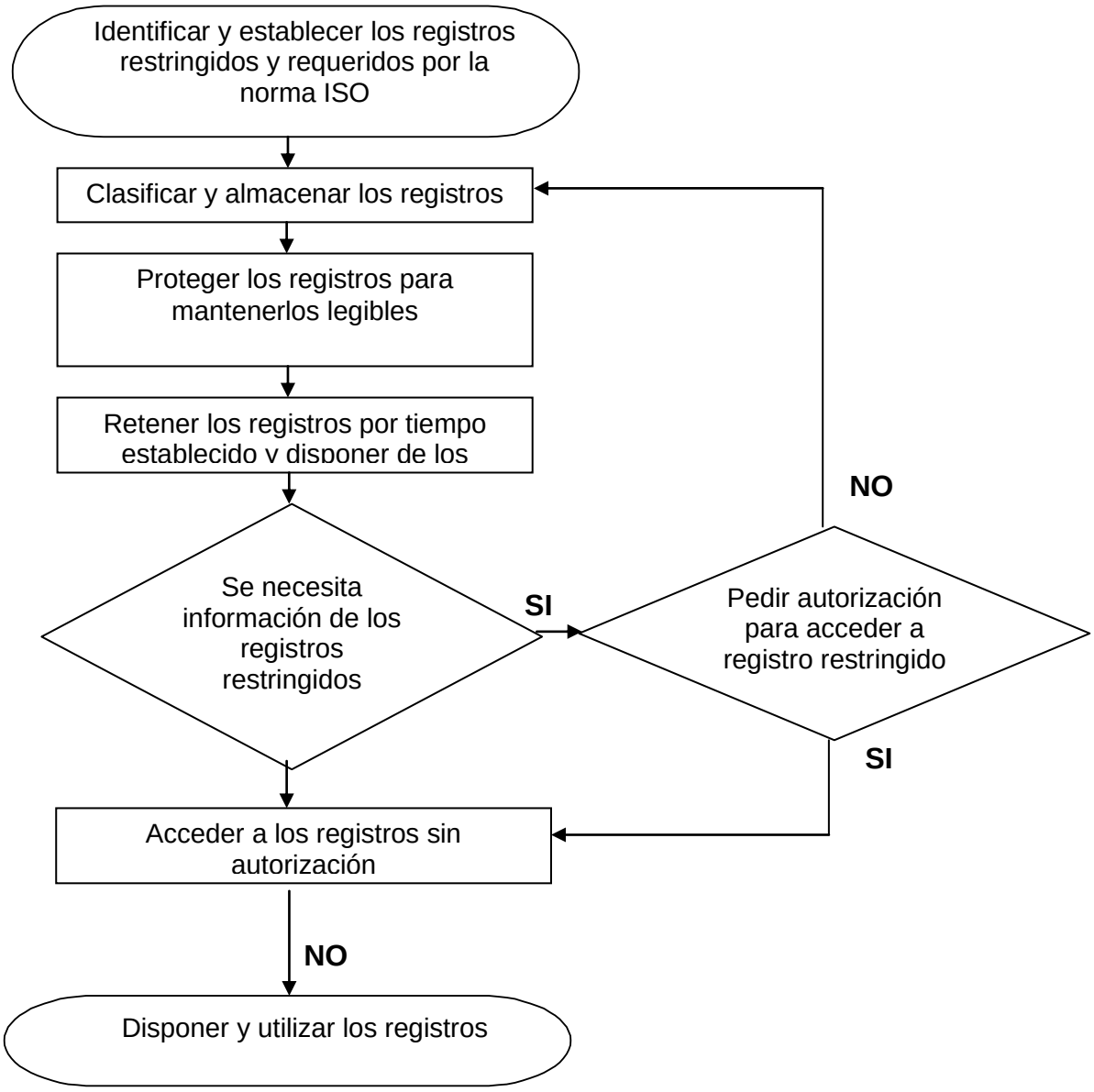
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

E-4.2.3P001	Control de los Documentos.
E-4.2.4P001D001	Flujograma.
E-4.2.4P001D002	Registros controlados.
E-4.2.4P001D003	Registros restringidos.
E-4.2.3P001/001	Elaboración y Codificación de documentos.
E-4.2.3P001R001	Autorización de acceso al Documento.
E-8.2.2P001R002	Reporte de no conformidades.

6. REGISTROS DE REFERENCIA

E-4.2.4P001R001	Plan de revisión de los registros.

7. FLUJOGRAMA



ANEXO No. 1: REGISTROS CONTROLADOS

ELEMENTO	REGISTRO	Tipo de medio	Responsable	Lugar

ANEXO 2: REGISTROS RESTRINGIDOS

ELEMENTO	REGISTRO	PERSONAL AUTORIZADO

ANEXO # 3: REPORTE DE NO CONFORMIDAD

Fecha: 2.0…… /…. /…. **Nivel**:

Auditoría Interna Nº (sí se requiere):

Capítulo de la Norma:

Descripción de la No Conformidad. ……

……

……

Auditor: …… **Firma:……**	**Responsable del Área: …….** **Firma:…….**

Acción Correctiva: ……

……

……

Responsable del Nivel: …… **Firma: ……**	**Fecha tope de Solución:** **20…./……/…..**

Seguimiento de la Acción Correctiva: ……

……

……

Auditor: …… **Firma: ……**	**Fecha Verificación:** **20…./……/…..**

Cierre de Auditoría: ……

……..……

Auditor: …… **Firma: ……**	**Fecha:** **20…./……/…..**

PROCEDIMIENTO Y REGISTROS PARA AUDITORIA INTERNA

AUDITORIA INTERNA

1. Objeto.

Este procedimiento tiene por objeto definir la forma y los mecanismos para planificar y llevar a cabo auditorías internas de la calidad y controlar auditorías externas, a fin de confirmar si las actividades relativas a la calidad y sus resultados cumplen disposiciones previstas, así como también determinar la eficacia del Sistema de la Calidad.

2. Alcance.

Este Procedimiento comprende a las auditorías realizadas por personal de la empresa, así como también a las auditorías externas.

3. Responsabilidad.

La implantación y cumplimiento de este procedimiento es responsabilidad del Vocal delejado de la calidad y los Auditores internos calificados.

4. Definiciones.

Formulación del Procedimiento.

1) El Vocal delegado de la calidad en el mes de Enero de cada año organiza el plan anual de auditorías internas que se van a desarrollar durante el año corriente, el cual será revisado y aprobado por el Nivel Directivo, pudiendo hacer las modificaciones que considere pertinente. Este plan anual será aprobado hasta el último día laborable de Enero.

2) El plan se recoge en el formulario "Plan Anual de Auditorías de Calidad". Ver anexo # 1.
3) El personal que realiza las auditorías son los auditores que consten en el registro de Auditores calificados para el año. Cada Auditor realiza las auditorias en áreas independientes a sus actividades normales de trabajo, de acuerdo a lo establecido en el programa de las auditorias elaborado por un Auditor líder. (Anexo 2 y 3). Para ese efecto dentro de la semana anterior a la auditoría, el Auditor líder convoca a una reunión a todos los auditores calificados para revisar el programa de auditorías y organizar el desarrollo de las mismas, con ese fin el auditor líder recogerá toda la información pertinente de las áreas a auditarse y conjuntamente con los auditores elaborarán las listas de verificación que creyeren conveniente.
4) Dentro del plan de auditoría se considerará al menos dos auditorías internas anuales y el número de auditorías externas que demanden los organismos externos que tienen relación con la certificación del sistema de gestión de la calidad.
5) El Vocal delegado remitirá una copia del plan de auditorías anuales al auditor líder para que organice y controle la ejecución de las auditorías programadas.
6) El Auditor Líder; quince días antes de realizar la auditoría enviará a cada uno de los interesados el Programa de las Auditorías en los formatos que se tiene quienes harán llegar sugerencias, si fuere del caso para modificar el mencionado programa, hasta una semana antes de iniciar la auditoría.
7) El auditor líder una semana antes de las auditorías enviará a los Encargados de cada área, el programa de auditorías internas.

Ejecución de las Auditorías Internas.

Reunión de apertura.- Antes de iniciar las entrevistas de los Auditores con los auditados, el Auditor líder efectuará la reunión de apertura de la auditoría en la que dará a conocer el programa de la auditoría y otros datos que considere de interés para el normal desarrollo de la auditoría. Concluida la reunión de apertura, cada

uno de los auditores procederá a realizar las entrevistas de acuerdo al programa establecido.

8) El Auditor realizará la entrevista con los auditados y determinará mediante evidencias objetivas el cumplimiento de la documentación del sistema de calidad y de la norma ISO 9 000.

   Así como también que las actividades relativas a la calidad y los resultados correspondientes cumplen las disposiciones previstas y evidencian la eficacia del Sistema de Calidad.

   Si por algún motivo la persona a auditarse se encuentra ausente al momento de la auditoría, el inmediato inferior en responsabilidad y autoridad lo reemplazará; de no ser así el auditor líder buscará la manera de reorganizar el programa.

9) El Auditor, si al momento de la auditoría evidencia no conformidades documentará la no conformidad en el Reporte de no conformidades y seguimiento de acciones correctivas (GG-PI-02-001) el mismo que será entregado al Auditor Líder para su correspondiente tratamiento.

   Las no conformidades documentadas se clasificarán en mayores y menores.

   No conformidad menor:
   Se define como no conformidad menor a las deficiencias, anomalías o defectos temporales que se producen en el sistema de calidad y que están en contra de los procedimientos, instrucciones, Manual de Calidad u otros documentos y requisitos del sistema.

   No conformidad mayor:
   Se define como no conformidad mayor a la deficiencia, anomalías o defectos que en forma continua se producen en el Sistema de Calidad y que están en contra

de los procedimientos, instrucciones, manual de calidad u otros documentos y requisitos del sistema. También se define como no conformidad mayor a la ausencia total de un elemento u elementos de la norma ISO.

Observaciones:

Se definen como observaciones a todas las deficiencias, anomalías o defectos muy casuales que se producen en el sistema de calidad o que no se dispone de la información adecuada.

En este caso no se documentara la observación, ni se tramitará como no conformidad. Se dará a conocer en el informe global de la auditoría realizado por el auditor líder.

Cada Auditor entregará al Auditor Líder las no conformidades documentadas según el PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORME Y NO CONFORMIDADES DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD quien hará conocer a los auditados entregándoles una copia del Reporte para que procedan a su tramitación de acuerdo con lo establecido por el PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

10) Concluida la auditoría de acuerdo al programa y sus modificaciones si lo hubiere, el Auditor Líder elaborará el informe de la auditoría y establecerá los resultados que se recogerán en el formulario de resultado de las auditorías internas (Anexo # 4), el mismo que será enviado al Vocal delegado para que lo incluya en la información analizada en la Revisión del Sistema de la Calidad cada semestre.

11) Siguiendo el procedimiento de acciones correctivas y preventivas el Vocal delegado verificará y registrará la implantación y la eficacia de las acciones correctivas, registrará el cumplimiento de la eficacia en el formato "Seguimiento de acciones correctivas" del procedimiento antes mencionado.

12) **Auditorías Externas.-**

Las auditorías externas se realizaran de acuerdo a lo establecido con las organizaciones externas tanto en su alcance como en su cronograma de existir no conformidades las mismas serán documentadas de acuerdo a los formatos de la mencionada organización, y las acciones correctivas se realizarán siguiendo el procedimiento de acciones correctivas y preventivas. El registro de cumplimiento y eficacia de las acciones correctivas, se realizarán según lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.

REGISTROS.-

- PLAN ANUAL DE AUDITORÍA
- PROGRAMA DE AUDITORÍA
- RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS
- REPORTE DE NO CONFORMIDAD

REFERENCIA.-

- PROCEDIMIENTO DE PARA LA SELECCIÓN Y CALIFICACIÓN DE LOS AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD
- PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
- PROCEDIMIENTO DE PRODUCTOS NO CONFORME Y NO CONFORMIDADES
- MANUAL DE CALIDAD

ANEXO 1

PLAN ANUAL DE AUDITORIAS

DPTO. A AUDITAR	Ene	Feb.	Mar	Abr.	Mar	Abr.	May	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.

ANEXO 2

PROGRAMA DE AUDITORIA

Fecha: …….

Departamento/ Área: Obra o Proyecto: …….

Norma de calidad / Reglamento: ISO 9000

Tipo de auditoría:

Auditoría interna x

Auditoría externa

Duración **Desde:** **Hasta:**	**Capítulo de la norma**	**Tema / Ensayo**	**Auditor**

Observaciones

Emitido por/ Fecha	Modificación/ Fecha

PROCEDIMIENTO Y REGISTRO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Objeto.-

Este Procedimiento tiene por objeto establecer la forma en que se propondrán, ejecutarán y verificarán la eficacia de las Acciones Correctivas y Preventivas que permitan eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales respectivamente.

Alcance.-

Este Procedimiento se aplica a la eliminación o tratamiento de las no conformidades que se han evidenciado y que están descritas en el alcance del procedimiento de productos no conformes dentro del Sistema de la Calidad definidos en el presente documento.

Este Procedimiento también se aplica para la eliminación o tratamiento de las no conformidades potenciales que se detectan a través de las fuentes de información definidas más adelante.

Responsabilidad.-

Es responsabilidad de la implantación de la realización, proposición, y cumplimiento de este procedimiento, los responsables de cada una de los procesos involucrados.

El responsable de la verificación del cumplimiento y eficacia de las acciones correctivas y preventivas será el Vocal delegado, y los responsables de cada una de los procesos afectados.

Formulación del Procedimiento.-

Definiciones.-

- No conformes del Producto

Definidos en el Procedimiento "Control de Productos no conformes"(E-8.3P001)

- No conformidades del Proceso de Fabricación

- Es la interrupción no programada del Proceso

Variables del Proceso fuera de límites de Control.

No conformes del Sistema de Aseguramiento de Calidad

Se denomina a todos aquellos incumplimientos con respecto a los definidos en los procedimientos y documentos del Sistema de Calidad, así como también a los identificados en auditorías internas y externas, excepto a los productos no conformes, definidos anteriormente.

Quejas de la Comunidad.-

Se define como quejas de la comunidad, los reclamos efectuados en forma verbal o documentada realizado por el los miembros de la comunidad sobre los productos y servicios no conformes entregados a ellos, los cuales son trasmitidos con los Procedimientos de atención de reclamos de Calidad del Producto y de los servicios.

ACCIONES CORRECTIVAS.-

Una vez detectada el no conforme o la no conformidad:

- ✓ Del Sistema
- ✓ Del Proceso
- ✓ Quejas del Cliente

Se procederá de la siguiente manera:

- Una vez identificados y segregados las no conformidades: del Sistema del Proceso o quejas del cliente de acuerdo al Cuadro se procederá tal como indica el procedimiento y lo detallado en el cuadro # 1 (Control de no conformidades).

- Una vez detectado y registrado las no conformidades se informa al área afectada para que se disponga sobre el análisis de las causas, tal como se indica en el cuadro N.- 2 y se realice la propuesta de acción correctiva y ejecute la misma.

- El responsable del análisis de causas propuestas, ejecución, seguimiento y verificación de eficacia de la acción correctiva se define en el Cuadro # 2 (Ejecución de acciones correctivas).

  Para realizar la verificación de la implantación y la eficacia el Vocal delegado solicitará a los responsables de cada nivel un informe semestral a las áreas operativas y de calidad las no conformidades y las acciones correctivas aplicadas las mismas que serán archivadas.

ACCIONES PREVENTIVAS.-

La información para detectar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades potenciales se obtiene de las siguientes fuentes de información:

- Procesos y operaciones de trabajo que afectan a la calidad del Producto.

- Las concesiones

- Resultados de las auditorías

- Registros de la Calidad
- Informe de Servicio Postventa.-
- Reclamos al cliente.-

Cuando exista una causa potencial de las informaciones anteriormente mencionadas se llenará una Solicitud de Acción Preventiva, (E-8.5.3P001R001), en la que se colocará el nombre del departamento que detecta esa No Conformidad, fecha y nombre del Jefe del departamento involucrado.

Se sitúa un visto en el casillero **Origen de la Información**. Se detalla la Acción Preventiva propuesta, el nombre de la persona que propone la Acción Preventiva y la fecha.

Se sitúa un visto en el casillero correspondiente, sobre la **Aprobación de la Acción Preventiva**; si éste es negativo se indica los motivos. Además, se coloca el nombre, firma y fecha de quien aprueba o desaprueba.

Cuando la acción preventiva ya está aprobada debe detallarse lo que hay que hacer en el **Plan de Acción.**

A continuación se **Verifica el Cumplimiento** de la acción por parte del jefe responsable del proceso y la **Verificación de la Efectividad** la debe realizar el Representante de la Dirección o un delegado por el Representante de la Dirección.

Estos registros se mantendrán sus originales en la oficina del Representante de la Dirección, de igual manera cada área afectada mantendrá registrada esta información.

El Representante de la Dirección elaborará un informe de acuerdo al formato (E.8.5.3P001R002) para su análisis por parte del Gerente General, la misma que servirá

para revisar la efectividad de las acciones preventivas como objeto de la Revisión del Sistema.

El Gerente General a través del Consejo de Calidad generará acciones preventivas en caso de que sean necesarios y designarán al personal responsable de la ejecución.

REGISTRO.-

- REGISTRO DE NO CONFORMIDAD Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS
- INFORME DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS
- SOLICITUD DE ACCIÓN PREVENTIVA
- INFORME DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS

REFERENCIAS.-

- PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME
- PROCEDIMIENTO DE ESTADO DE INSPECCIÓN Y ENSAYO

ANEXOS.-

- ANEXO # 1 SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA
- ANEXO # 2 INFORME DEL SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS

ANEXO 1

FORMATO PARA SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA (SAC)

JUNTA PARROQUIAL DE LLACAO		**Auditoria**
Dpto. Auditado: **Responsable Dpto.:**	**Requisitos del sistema**	**Ref. norma (apartado)** **Ref. sistema (docum/revisión)**
Auditor Jefe	**Auditor/observación**	**Fecha**

Descripción de la no conformidad

……..

……..

……..

Fecha: **Firma Auditor**

Acción correctiva emprendida:

……..

……..

……..

Fecha: **Firma representante de la Junta:**

Comprobación de la eficacia de la acción:

……..

……..

……..

Fecha: **Firma Auditor**

ANEXO 2

SOLICITUD DE ACCIÓN PREVENTIVA

DEPARTAMENTO QUE DETECTA POSIBLE NO CONFORMIDAD:	DEPARTAMENTO INVOLUCRADO
FECHA	FIRMA:

ORIGEN DE LA INFORMACIÓN

……

……

……

ACCIÓN PROPUESTA

……

……

……

FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA:

APROBADO SI_____ NO_____

RAZONES POR LAS QUE NO APRUEBA

……

……

……

ANEXO 3

INFORME DE VERIFICACIÓN DE ACCIÓN PREVENTIVA

ANTECEDENTES

……
……
……
……

DESARROLLO

……
……
……
……

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

……
……
……
……
……
……

FUNCIONARIO RESPONSABLE	FECHA:

REGLAMENTOS
JUNTA PARROQUIAL LLACAO

LA JUNTA PARROQUIAL DE LLACAO

BASE LEGAL

- Art. 228 de la Constitución Política de la República que consagra la autonomía económica y administrativa de las Juntas Parroquiales Rurales.
- Literal c del Art. 4 de la Ley Orgánica de las Juntas Parroquiales Rurales, por el que se faculta a las Juntas a través de Reglamentos Internos.
- En base a estos antecedentes expide el siguiente:

REGLAMENTO ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA JUNTA PARROQUIAL DE LLACAO

CONSIDERANDO

Que la constitución de la república vigente establece una nueva organización territorial del Estado, incorpora una nueva estructura de los niveles subnaciones de gobierno y dispone que por ley se establezca el sistema nacional e competencias, los mecanismos de financiamiento y la institucionalidad responsable de administrar los procesos a nivel nacional.

Que es necesario contar con un cuerpo legal que regule el funcionamiento de la Junta Parroquial de Llacao con la finalidad de garantizar un manejo trasparente en los actos de la parroquia tanto internos como externos.

Y en uso de sus atribuciones, conforme el Literal c del Art. 4 de la Ley Orgánica de las Juntas Parroquiales, que faculta a las Juntas Parroquiales a dictar Reglamentos.

RESUELVE

Expedir el Reglamento orgánico funcional de la Junta Parroquial de Llacao, con la finalidad de estructurar la Junta, quienes la integran, tiempo de duración en el cargo,

funciones específicas, sanciones a los que se ven expuestos al no cumplir la función para la que han sido electos.

Art. 1: ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA JUNTA.

Los ciudadanos que integraren la junta parroquial serán cinco, son elegidos mediante votación popular y dentro de sus miembros de acuerdo a la votación alcanzada el primer puesto se designará al Presidente, el segundo Vicepresidente y en el orden correspondiente primero, segundo y tercer vocal con sus respectivos suplentes y durarán en sus funciones cuatro años pudiendo ser reelegidos.

Art. 2: DE LA ORGANIZACIÓN

a) La Junta Parroquial puede establecer su propia estructura orgánica y funcional de acuerdo a sus disponibilidades económicas, realidad sociocultural se establecen cinco niveles para su funcionamiento.
   - Nivel de Participación Ciudadana formada por la Asamblea Parroquial.
   - Nivel Directivo: Lo ejerce el Presidente, Vicepresidente y Vocales de la Junta.
   - Nivel Asesor: Formado por técnicos especialistas en las áreas que la Junta crea conveniente para agilitar el proceso de toma de decisiones.
   - Nivel Administrativo: Lo ejerce la Secretaria/o, el Contador/a, profesionales con capacidad y formación académica suficiente que le permitan cumplir con sus funciones de manera eficiente.
   - Nivel Operativo: Unidades que se creen para ejecutar los proyectos y cumplir con la misión, visión y objetivos del plan de desarrollo parroquial.

   En caso de ausencia temporal o definitiva del Presidente de la Junta lo subrogara el Vicepresidente con todas las funciones y obligaciones. Lo reemplazará por el tiempo que faltare si la ausencia fuera definitiva.

Art. 3: DE LAS FUNCIONES Y OBLIGACIONES

DE LAS FUNCIONES

a) La Asamblea Parroquial es el órgano de consulta control y participación ciudadana de los habitantes de la parroquia.
b) El Nivel Directivo:

- El Presidente
  - Autorizar los gastos de la Junta Parroquial.
  - Representar oficialmente a la Junta.
  - Convocar a sesiones ordinarias con 48 horas de anticipación y extraordinarias con 24 horas de anticipación.
  - Delegar por escrito a cualquiera de los vocales una o más atribuciones específicas indicando además el plazo de la delegación.
  - Instalar, dirigir, suspender y clausurar las sesiones.
  - Formular el orden del día para las sesiones.
  - Legalizar con su firma las actas de las sesiones aprobadas.
  - Suscribir las comunicaciones de la Junta Parroquial.
  - Coordinar acciones con organismos gubernamentales y no gubernamentales.
  - Nombrar empleados.
- La Junta en pleno:
  - Aprobar resoluciones con voz y voto inclusive por mayoría simple (tres de los cinco) que serán ratificadas en la siguiente sesión.
  - Aprobar el presupuesto y plan operativo anual de la Junta.
  - Supervigilar la ejecución de los planes, proyectos y prestación de servicios que cumplan con las expectativas de la comunidad en un marco de eficiencia, efectividad y economía.
  - Elegir los empleados por votación unánime o mayoría simple.

c) El Nivel Asesor:

- Encargado de emitir criterios técnicos con respecto a su área, optimizando el uso de recursos humanos, materiales y financieros de que dispone la Junta y dentro del marco legal a que estuvieren sujetos.

d) El Nivel Administrativo:

- El Secretario/a
  - Actuar como secretario en las sesiones ordinarias o extraordinarias y asamblea parroquial, tendrá voz informativa pero sin voto.
  - Emitir copias certificadas de la documentación que reposa en los archivos previa autorización del presidente y que hayan sido solicitadas por escrito.

- Realizar las comunicaciones verbales y por escrito de las actividades que realiza el nivel directivo.
- Proclamar el, resultado de las votaciones en las sesiones.
- Dar lectura de las actas para su aprobación.

- El Contador/a
  - Realizar la contabilidad del movimiento económico de la Junta.
  - Realizar control previo y concurrente de los gastos que se realicen en la Junta
  - Realizar egresos de dinero previa autorización escrita del Presidente de la Junta en funciones.
  - Ser el custodio de los bienes de la Junta, realizando constataciones físicas regulares de los mismos.
  - Recaudar tasas y contribuciones que ingresaran a la Junta.
  - Elaborar el presupuesto anual y el plan operativo anual.
  - Realizar las órdenes de compra de materiales previa autorización del presidente

e) El Nivel Operativo:
- Realizar diseños de obras.
- Realizar control de trabajadores de las obras.
- Revisar el avance de obras.
- Coordinar con fiscalización la inspección de obras.
- Elaborar fichas técnicas de obras y proyectos.
- Elaborar requerimiento de materiales para obras.
- Mantener libro de obra.

DE SUS OBLIGACIONES:

a) La Asamblea Parroquial está obligada a:
- Reunirse por lo menos tres veces al año y será convocada y presidida por el Presidente de la Junta Parroquial.
- Vigilar el adecuado funcionamiento de la Junta parroquial
- Impulsar la participación ciudadana a través de fomento de actividades como mingas, actos sociales y culturales entre otros.

- Denunciar los actos de corrupción que cometan los funcionarios, directivos o administrativos de la Junta.
- Apoyar a la gestión de la Junta mediante la colaboración de la población en mingas, actividades sociales, productivas.

b) El Nivel Directivo:

- El Presidente
  - Cumplir y hacer cumplir el presente reglamento y las demás disposiciones establecidas en la Constitución y Leyes de la República.
  - Someter a consideración para la aprobación de la Junta en pleno los planes, proyectos y presupuestos.
  - Presentar informes de actividades anuales a la Asamblea Parroquial.
  - Los demás que determinen las leyes y reglamentos.
- De la Junta en Pleno.
  - Presentar informes mensuales por escrito de las actividades desarrolladas de acuerdo a su comisión.
  - Supervigilar la ejecución de los planes programas y proyectos obras de infraestructura y prestación de servicios, guardando relación con las especificaciones técnicas de cantidad y calidad y dentro de los plazos estipulados en los contratos y convenios.
  - Asistir a todas las convocatorias que hiciera el Presidente.
  - Cumplir con eficiencia y oportunidad las delegaciones del que fueran objeto.
  - Formar parte de las comisiones a las que fueren designados por el presidente de la Junta Parroquial.
  - Informar por escrito las escusas cuando no pueda desarrollar su cargo o delegación con normalidad.
  - Participar de las decisiones tomadas en el seno de la Junta Parroquial, que permita reforzar la participación ciudadana.
  - Proponer planes y proyectos para el mejoramiento del nivel de vida de la población.
  - Solicitar por escrito cualquier tipo de información de las actividades que realiza la Junta, previa autorización del presidente.

c) El Nivel Asesor:

- Asesorar al Presidente y Comisiones cuando lo requieran
- Presentar informes por escrito del criterio técnico ante el Presidente.
- Estar habilitados para ejercer y desarrollar su trabajo en el sector público.

d) El Nivel Administrativo:

- El Secretario/a
  - Elabora convocatorias conjuntamente con el presidente tanto a sesiones ordinarias, extraordinarias y asamblea parroquial.
  - Entregar las convocatorias a sesiones ordinarias con 36 horas de anticipación, 24 de anticipación para las extraordinarias y 8 días de anticipación para las asambleas parroquiales.
  - Llevar libros de actas de sesiones y archivo general de la institución.
  - Participar en las sesiones de la Junta con voz informativa pero sin voto.
- El Contador/a
  - Asumir con responsabilidad el manejo eficiente, eficaz y transparente de los ingresos de la Junta Parroquial, observando para esto lo dispuesto en los principios del sistema de administración financiera, los principios y normas técnicas de presupuesto, la ley orgánica de administración financiera y control, la ley de compras públicas.
  - Presentar con puntualidad y cuando el nivel directivo, ministerio de finanzas, contraloría general del estado, servicio de rentas internas, lo requiera informes mensuales sobre el manejo contable, presupuestario y tributario de la Junta Parroquial.
  - Realizar el depósito inmediato de cobros en efectivo en las cuentas que mantiene esta institución.
  - Cumplir con lo que dispone la ley de transparencia, en lo referente al acceso a la información contable y financiera de la Junta.

e) El Nivel Operativo:

- Informar por escrito y con puntualidad al nivel directivo el inicio, avance y cambio de obras y proyectos.

- Asistir en representación del presidente cuando lo delegue a seminarios, talleres de carácter técnico.
- Asistir a las sesiones ordinarias y asamblea parroquial como voz informativa.
- Mantener un archivo de las actividades que diariamente realiza.
- Verificar que los materiales comprados para las obras sean de calidad.
- Avalizar con su firma el Plan Operativo Anual.

Art. 4: DE LAS SESIONES DE LA JUNTA

a) Las sesiones ordinarias se realizarán tres veces al mes de acuerdo ha cronograma establecido en horario de la tarde a partir de las 14H00, se dará un tiempo de quince minutos de espera hasta que se conforme el quórum, no existiendo el mismo no se realizará la sesión. Las sesiones extraordinarias se realizarán cuando el Presidente o tres vocales lo solicitarán para tratarse temas urgentes e inaplazables.
b) La convocatoria a las sesiones ordinarias y extraordinarias contendrán el correspondiente orden del día una vez tratados los temas en el punto varios podrán dedicarse a tratar otros asuntos que por consenso de los miembros sea necesario abordar, por ningún concepto se tomaran resoluciones de asuntos no contemplados en el orden del día.
c) Las sesiones se realizarán con la asistencia de los vocales principales y el presidente en caso de asistir los suplentes será informado por escrito a secretaria con veinticuatro horas de anticipación.
d) En las actas se hará constar la nómina de los vocales presentes, la hora de la instalación de la sesión y de los que ingresaran con posterioridad.
e) Cuando personas ajenas al pleno de la junta necesitaran participar de la sesión pedirán ser incluidos en el orden del día por escrito y con veinticuatro horas de anticipación.
f) Por razones de fuerza mayor no pudiera participar el Presidente este delegará al Vicepresidente para que dirija la misma.
g) Ningún vocal podrá retirarse de las sesiones sin permiso del Presidente o de la persona que lo dirija y en caso de ausentase no podrá votar en el asunto que se debate si reingresara a la sala.

h) En el desarrollo de las sesiones para las intervenciones iniciará el presidente y luego los vocales.
i) Las sesiones no durarán más de cuatro horas, salvo el caso de que por mayoría simple se decida prolongarlas.
j) Si en una sesión no se hubieren tratado todos los asuntos programados en el orden del día, se ventilarán éstos con preferencia en la sesión siguiente. Corresponde al Secretario recordar en la nueva sesión los puntos que quedaron pendientes.
k) La convocatoria a las sesiones se procurará hacerla personalmente tanto a los vocales como al personal técnico si el caso lo requiere, cuando esto no fuere posible, se dejará en la casa de habitación o en la oficina del citado, una convocatoria en la que constará el orden del día, la Secretaria/o dará cumplimiento estricto de esta disposición.
l) La aprobación del orden del día será por mayoría simple, y el cambio en el orden del día se dará por unanimidad del pleno de la Junta.

Art. 5 DE LAS VOTACIONES

Para efecto de las votaciones y resoluciones se considerará como mayoría simple tres votos de los vocales presentes.

a) Las votaciones serán nominales y los vocales votarán en orden alfabético y no podrán abstenerse de votar o ausentarse de la sala de sesiones cuando la Presidencia haya dispuesto que se proceda a votar.
b) Todo voto en blanco se sumará a la mayoría y para la aprobación de todo asunto en la Junta Parroquial se requerirá la mayoría simple de votos.
c) En caso de empate en la votación de cualquier asunto o nombramiento que realice la Junta Parroquial el Presidente tendrá voto dirimente.
d) Proclamado el resultado de la votación cualquier vocal podrá pedir la reconsideración y si recibiera el apoyo de la mayoría simple de los votos de los concurrentes se volverá a tratar el asunto.
e) Un Vocal o el Presidente podrá pedir la rectificación de la votación si quiere asegurar el resultado obtenido, de esto se encargará el Secretario y nuevamente por orden alfabético de apellidos se procederá a tomar votación de los vocales concurrentes, no podrá votar quien no estuvo presente en la primera votación.

Art. 6 DE LOS ACTOS DECISORIOS

Las resoluciones que la Junta Parroquial emitirá generará un compromiso de ejecución inmediata a nivel interno y externo (Municipio, Gobierno Provincial, otros Organismos del sector Público, ONGs)

Art. 7 DE LAS REMUNERACIONES

a) El Presidente, Secretario/a y Contador/a se sujetará a lo que dispone la Ley de servicio Civil y Carrera Administrativa, según la clasificación establecida para el efecto, por lo tanto no percibirá dietas por sesión.

Art. 8 DEL PAGO DE DIETAS

a) Los vocales de la Junta Parroquial tendrán derecho al cobro de dietas según el monto que lo fijaren en sesión ordinaria y aprobada por unanimidad, esta no excederá los doscientos dólares americanos ($200.00) por sesión.
b) Si llegaren pasados los quince minutos no recibirán el pago de la dieta completa, bajo los siguientes parámetros:
   - Media hora después de iniciada la sesión recibirá el 75% del pago de la dieta.
   - Una hora después de iniciada la sesión recibirá el 50% del pago de la dieta.
   - Y después de la hora no recibirá pago de la dieta, aunque puede participar de la sesión.
c) Se cancelará una vez que hayan presentado el informe mensual de labores y previa presentación de facturas debidamente habilitadas y realizadas las retenciones que por ley corresponden.

Art. 9 DISPOSICIONES GENERALES

a) Los reclamos que presentaren los ciudadanos se los entregará en Secretaria, desde donde se las llevará a conocimiento del Presidente, quien a su vez pondrá en conocimiento de los vocales.
b) Compete a la Junta Parroquial dar a conocer este reglamento en una sesión ordinaria pero la aprobación, derogatoria o reforma de todo o parte del mismo será aprobada por unanimidad por la Junta en Pleno.

c) En todo lo que no este reglamento se observará lo dispuesto en la Ley Orgánica de las Juntas Parroquiales y su reglamento.
d) El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

JUNTA PARROQUIAL DE LLACAO

BASE LEGAL

- Art. 228 de la Constitución Política de la República que consagra la autonomía económica y administrativa de las Juntas Parroquiales Rurales.
- Literal c del Art. 4 de la Ley Orgánica de las Juntas Parroquiales Rurales, por el que se faculta a las Juntas a través de Reglamentos Internos.
- En base a estos antecedentes y con la necesidad de regular la administración y control del funcionamiento de los fondos de reposición, expide el:

REGLAMENTO DE CAJA CHICA DE LA JUNTA PARROQUIAL DE LLACAO

CONSIDERANDO

Que la constitución de la república vigente establece una nueva organización territorial del Estado, incorpora una nueva estructura de los niveles subnaciones de gobierno y dispone que por ley se establezca el sistema nacional e competencias, los mecanismos de financiamiento y la institucionalidad responsable de administrar los procesos a nivel nacional.

Que es necesario contar con un cuerpo legal que regule el funcionamiento de la Junta Parroquial de Llacao con la finalidad de garantizar un manejo trasparente en los actos de la parroquia tanto internos como externos.

Y en uso de sus atribuciones, conforme el Literal c del Art. 4 de la Ley Orgánica de las Juntas Parroquiales, que faculta a las Juntas Parroquiales a dictar Reglamentos.

RESUELVE

Expedir el Reglamento de Caja Chica de la Junta Parroquial de Llacao, con la finalidad de regular la administración y control del funcionamiento de los fondos para pequeños gastos que se suscitaren:

Art. 1: Se autoriza la creación de un fondo de caja chica, cuyo monto será de cien dólares americanos ($ 100,00)

Art.2: El fondo se mantendrá en dinero efectivo y servirá para atender el pago de viáticos y la adquisición de bienes y servicios de gastos pequeños y de aquellos en situaciones de verdadera urgencia y que por su naturaleza y monto no se puedan emitir los cheques respectivos.

Art. 3: La caja chica estará a cargo del Contador/a, quien es responsable de su correcto funcionamiento, en caso de que dicho funcionario se ausente de la Junta Parroquial por vacaciones o permiso temporal, los recursos del fondo se traspasen transitoriamente al funcionario que designe el Presidente de la Junta; para ese traspaso se realizará el arqueo respectivo, cuyo resultado será firmado por ambos funcionarios. Igual procedimiento se realizará cuando el titular del fondo de caja chica se incorpora a sus labores.

Art. 4: Los egresos que se realicen por caja chica se tramitarán a través de la autorización por el Presidente de la Junta Parroquial.

Art. 5: Todo desembolso por Caja Chica deberá estar sujeto al contenido presupuestario con que cuente la Institución y el efectivo disponible a la hora de realizar el desembolso.

Art. 6: En ningún caso podrán realizar compras de bienes y servicios por medio de estos fondos para los casos que se contemplan seguidamente:

- Compra de bienes y servicios por un mismo concepto, que se fraccionen para lograr los límites asignados.
- Compra de bienes y servicios que no reúnan los requisitos mínimos exigidos para los justificantes.

- Pago de anticipo de sueldos, jornales, maquinaria y equipo.

Art. 7: El monto máximo para un gasto de Caja Chica asciende a los veinte dólares, los mismos que pueden ser modificados previa autorización respectiva del Sr. Presidente de la Junta.

Art. 8: Los fondos de los adelantos de Caja Chica no podrán ser utilizados en gastos diferentes a los que fueron previamente autorizados. Además queda expresamente prohibido el fraccionamiento de pagos de compra por Caja Chica.

Art. 9: La caja chica debe estar organizada en forma totalmente independiente para que no sea confundida con otros fondos.

Art. 10: El encargado de caja chica preparará el reembolso correspondiente en los formularios llamados Solicitud de Reposición de Caja Chica“, diseñados para tal efecto y numerados consecutivamente, indicando el número de factura, la fecha, el monto, el nombre de la persona que efectuó el gasto, el detalle del servicio o el bien adquirido, la partida presupuestaria afectada, así como las firmas del Presidente y Contador/a.

Art. 11: El fondo de la caja chica estará sujeto a arqueos administrativos periódicos y sin aviso, estos arqueos los realizará la persona designada por el Presidente de la Junta Parroquial, el cual quedará constando por escrito y deberá ser firmado por la persona que lo efectuará y por el encargado del fondo.

Art. 12: Si al realizar el arqueo resultara un faltante, el encargado de la caja chica deberá suplirlo con sus propios recursos en un lapso máximo de 24 horas después de que éste haya sido detectado. Dependiendo de las circunstancias en que se hubiere originado dicho faltante podrá considerarse falta simple, grave o hacerse acreedor de las sanciones correspondientes.

JUNTA PARROQUIAL DE LLACAO

BASE LEGAL

- Art. 228 de la Constitución Política de la República que consagra la autonomía económica y administrativa de las Juntas Parroquiales Rurales.
- Literal c del Art. 4 de la Ley Orgánica de las Juntas Parroquiales Rurales, por el que se faculta a las Juntas a través de Reglamentos Internos.
- En base a estos antecedentes, expide el siguiente:

REGLAMENTO DE PRESUPUESTO DE LA JUNTA PARROQUIAL DE LLACAO

CONSIDERANDO

Que la constitución de la república vigente establece una nueva organización territorial del Estado, incorpora una nueva estructura de los niveles subnaciones de gobierno y dispone que por ley se establezca el sistema nacional e competencias, los mecanismos de financiamiento y la institucionalidad responsable de administrar los procesos a nivel nacional.

Que es necesario contar con un cuerpo legal que regule el funcionamiento de la Junta Parroquial de Llacao con la finalidad de garantizar un manejo trasparente en los actos de la parroquia tanto internos como externos.

Y en uso de sus atribuciones, conforme el Literal c del Art. 4 de la Ley Orgánica de las Juntas Parroquiales, que faculta a las Juntas Parroquiales a dictar Reglamentos.

RESUELVE

Expedir el Reglamento de Presupuesto de la Junta Parroquial de Llacao, con de trabajar conforme a la Ley en lo referente a los rubros que dispone:

La Junta Parroquial de Llacao, implementará todos los procedimientos que estén a su alcance para la recaudación de las rentas propias de conformidad con las leyes vigentes y las que deleguen mediante transferencia de competencias los organismos seccionales y las entidades del sector público.

Se perfeccionará los procedimientos para la emisión de títulos de crédito, como también se presentarán a los organismos pertinentes, proyectos de ordenanzas de carácter tributario que sean necesarias y se pedirá la actualización de aquellas que transcurrido el tiempo resultan inconvenientes o no se pueden aplicar en debida forma, ya sea por el incremento de los costos en las prestaciones de servicios y obras de beneficio común o ya por el crecimiento de la Parroquia.

Se tecnificará la contabilidad de la Junta Parroquial acorde a las normas, principios y técnicas modernas de contabilidad generalmente aceptados por el sector público con el fin de incluir en los estados financieros todas las transacciones y operaciones incluidas aquellas que corresponden a terceros que se dan durante el desarrollo de las actividades propias de la Junta Parroquial.

Se incorporará al catastro parroquial, mediante transferencia de competencias de la municipalidad, de todas las áreas situadas en el perímetro urbano y que no están evaluados técnicamente, ni acorde a los reglamentos de la Municipalidad de Cuenca y sus parroquias.

Con la delegación de competencias por parte de la Municipalidad de Cuenca se procederá a elaborar proyectos de catastros de otras actividades que por necesidad así se lo estime conveniente.

Acudir al Gobierno Nacional con los justificativos necesarios para la transferencia oportuna de las asignaciones al Fondo de Desarrollo Parroquial por Provincia de acuerdo a los Art. 25 y 26 de la Ley orgánica de las Juntas Parroquiales Rurales y los Art. 53, 54, 55 y 73 del reglamento de la misma ley, y otros que por ley nos corresponde, para el desarrollo físico, social, cultural y económico de la Parroquia. Se distribuirán los saldos sobrantes de cada en una reforma presupuestaria considerando las inversiones y las deudas pendientes a corto plazo. Se estudiará la posibilidad de conseguir préstamos que otorga el banco del Estado, para le ejecución de programas de desarrollo parroquial e infraestructura, para la realización de obras prioritarias y que

no disponen de financiamiento suficiente. Además se gestionará con las Organizaciones no Gubernamentales (ONGs) asignaciones según el Art. 4 literal f de la Ley de Juntas Parroquiales Rurales, especializadas en lo relacionado con el cuidado del medio ambiente. B) Justificación de las estimaciones realizadas.

La proforma presupuestaria incluye ingresos, sujetándose a las disposiciones contempladas en los artículos 25 y 26 de la Ley y 53, 54, 55 y 73 de su reglamento de Juntas Parroquiales Rurales.

- Decretos y ordenanzas que amparan los ingresos.
  - Ingresos tributarios no especificados.
  - Devolución del IVA.
  - Venta de bóvedas nichos, puestos de venta
- Transferencias
  - Ministerio de Finanzas según Ley de Juntas Parroquiales.
  - Presupuestos participativos del Municipio de Cuenca.

Para el buen manejo de estos recursos expide los siguientes artículos:

Art. 1: Corresponden al Contador/a la responsabilidad de la ejecución presupuestaria y la implementación de los equipos adecuados para asegurar un correcto control interno previo y evitar se incurra en compromisos o gastos que superen los montos asignados a cada partida presupuestaria.

Art.2: Prohíbase la utilización o administración de los recursos financieros en forma extra presupuestaria por lo tanto todos los ingresos y gastos formará parte del presupuesto.

Art. 4: Para la contabilidad presupuestaria las cuentas y subcuentas de ingresos y egresos, se abrirá con sujeción a cada una de las partidas del presupuesto parroquial.

Art. 5: Los ingresos para los que no se hubiera previsto partidas específicas se lo hará a la subcuenta “ingresos no especificados”, para los que se abrirán auxiliares necesarios a fin de conocer el detalle de su procedencia.

Art. 7: Solamente el contador/a de la Junta Parroquial podrá recibir valores o dinero por venta de puestos (vía publica), venta de bóvedas, nichos , etc. siempre con recibos valorados, numerados, nominados y debidamente legalizados con la firma del Contador/a.

Art. 8: Ningún Funcionario, Empleado o Trabajador de la Junta Parroquial, cumplirá o emitirá disposición que tienda a alterar, modificar, retardar o impedir la recaudación de los ingresos parroquiales salvo disposición expresa de ley.

Art. 9: Los recursos financieros que se reciban en dinero efectivo, serán depositados íntegros e intactos y de forma inmediata en la cuenta o cuentas bancarias de la Junta Parroquial.

Art. 10.- Por concepto de gastos administrativos, la Junta Parroquial retendrá un 10% de las recaudaciones de fondos ajenos y el 90% serán entregados por el Contador/a a los respectivos beneficiarios de conformidad con lo que establece la ley al respecto.

Art. 11: Ninguna autoridad o servidor parroquial, que no esté legalmente autorizado, podrá contraer compromisos, celebrar contratos, contraer obligaciones, sin que haya disponibilidad un saldo suficiente para el pago completo de la obligación.

Art. 12: Cada partida de egresos constituye un límite de gastos que no podrá ser expedido, de requerir recursos adicionales, se formulará la correspondiente reforma presupuestaria con sujeción a las normas y disposiciones legales.

Art. 13: El Presidente de la Junta Parroquial, con el Contador/a trimestralmente fijará cupos de gastos que establezca los márgenes dentro de los cuales se podrán utilizar los créditos presupuestarios para contraer compromisos, obligaciones y proceder a su pago.

Art. 14: El Contador/a presentará mensualmente un informe al Presidente sobre la ejecución de las partidas presupuestarias con el fin de que las órdenes de pago se expidan en base a los saldos de partidas presupuestarias.

Art. 15: No se considerará total o inmediatamente disponible las partidas presupuestarias de egresos sino en relación con la efectividad de los ingresos y sin cupos, trimestrales asignados. En caso de insuficiencia de fondos, el Presidente de la Junta determinará las prioridades de realizar gastos con ajustes a las normas y disposiciones legales.

Art. 16: El contador/a será la responsable del manejo del sistema informático E'SIGEF, y para lo cual se registrara en el Banco Central cumpliendo toda la normativa que este exige.

Art. 16: Todos los pagos, los realizará el Contador/a mediante el E´SIGEF a favor del proveedor o su representante legal, y previa autorización del Presidente de la Junta Parroquial quien es el ordenador de Gasto

Art. 17: Se establece un fondo de caja chica por un valor de Cien Dólares Americanos ($100.00) en efectivo para satisfacer pagos urgentes, cuyo valor no sobrepase de 20 dólares, la reposición se lo efectuará cuando se haya agotado el 90 del fondo fijo o en su totalidad.

Art. 18: Las autoridades y servidores de la Junta Parroquial que no sean legalmente autorizados para ordenar pagos, serán solidariamente responsables con el Contador/a, por el uso indebido de los fondos.

Art. 19: Toda orden de pago, deberá ser revisada por el Presidente, sin cuyo requisito no podrá ser pagado por el Contador/a.

Art. 20: Los valores para el pago de viáticos se someterán a las tablas determinadas por la ley y el reglamento interno vigente.

Art. 21: Los valores para el pago de dietas a los señores vocales se establecerá de conformidad con lo que disponga el Código de Ordenamiento Territorial (COOTAD)

Art. 22: Las partidas destinadas para servicios, subvenciones, inversiones y contribuciones, no constituyen deuda para la Junta Parroquial pueden ser invertidas de acuerdo al estado de sus rentas.

Art. 24: Los sueldos de Presidente y Contador/a, a partir del mes de enero se unificaran, de acuerdo a la Ley de Servicio Civil y carrera Administrativa y en relación a los sueldos del año anterior, sin embargo a la ley de homologación salarial no se puede pagar más por cuanto el 10% del presupuesto del gasto corriente no permite incrementar el sueldo.

Estos reglamentos serán puestos a discusión a la Junta en Pleno para su aprobación y que el SGC funcione mejor.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL
JUNTA PARROQUIAL DE LLACAO

MISIÓN:

La Junta Parroquial de Llacao es un gobierno autónomo, elegido democráticamente que se encarga de llevar a cabo el desarrollo equilibrado, sostenible y sustentable de sus comunidades enmarcado en sus competencias y encaminado a lograr el buen vivir de su población

VALORES:

- Compromiso de servicio a la población.
- Puntualidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Honestidad

VISIÓN:

La Junta Parroquial de Llacao en los próximos 10 años tiene que ser una entidad organizada y enmarcada dentro de lo que dispone el Código de Ordenamiento Territorial, con infraestructura propia que permita brindar sus servicios de manera eficaz y eficiente, en la que su población tenga condiciones de salud, educación, vivienda, vialidad, entorno natural, aceptables; fortalezca sus valores humanos, culturales y espirituales; con servicios básicos de buena calidad que permitan a la población superar sus niveles de pobreza y lograr una sociedad democráticamente justa.

FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
▪ Se cuenta con fuentes de agua propia. ▪ Existen minas de arena. ▪ Infraestructura educativa, personal docente y organizadas con comités de padres de familia. ▪ El acceso a las comunidades es en un 100% por vía carrosable de segundo orden. ▪ El 90% de la población de la parroquia tiene agua potable. ▪ El centro parroquial tiene infraestructura de alcantarillado en un 80%. ▪ En las comunidades que carecen de alcantarillado existe el 90% de baterías sanitarias. ▪ El 80% de la población tiene redes telefónicas. ▪ Servicios de luz eléctrica al 100% de la población. ▪ No existe analfabetismo en la parroquia. ▪ Existe una población altamente participativa, y la parroquia cuenta con un comité de participación ciudadana. ▪ Existen directivos barriales en el 100% de las comunidades. ▪ Tierras para la producción agrícola, de maíz y hortalizas. ▪ Población con habilidades artesanales y crianza de animales menores. ▪ Existe un Subcentro de salud con infraestructura adecuada. ▪ Se cuenta con atención de seguro campesino. ▪ Existe un grupo que apoya a los adultos mayores presidido por el párroco.	▪ Mantiene proyectos de mejoramiento educativo, en infraestructura del milenio, dotación de internet gratis con el ministerio de educación, ONG nacionales e internacionales. ▪ Capacitación gratuita de Organizaciones públicas y privadas. ▪ Apoyo para infraestructura educativa, turística, deportiva, de saneamiento ambiental, mantenimiento vial de Instituciones como el Municipio, Gobierno Provincial, Ong privadas Etapa, EERSA, Ministerio de Obras públicas, DINSE. ▪ Ofrecer la apertura necesaria para la coordinación y participación de la organización de los comités barriales. ▪ Apoyo de instituciones públicas y privadas que fomenten el proceso de organización y participación social de la población. ▪ Tecnificar a la población para que amplié su base de producción, ▪ Asignación de presupuesto para programas productivos ▪ La Junta Parroquial promueve asistencia técnica de instituciones relacionadas con el medio ambiente ▪ Programa integral para el manejo de aguas subterráneas. ▪ Aprovechar la apertura del Gobierno nacional para el sector salud ampliar el Subcentro con especialidades. ▪ Apoyo de la Junta parroquial para incrementar el personal técnico del Subcentro. ▪ La Junta parroquial gestiona y promueve el apoyo social a la población a través de instituciones como el INNFA, ONGs. ▪ Contar con programas de apoyo y asistencia social.

DEBILIDADES	AMENAZAS
▪ Falta de un adecuado servicio de transporte. ▪ Falta de una unidad policial. ▪ Zonas de deslizamientos en un 70% del suelo, y familias afectadas por la destrucción de sus viviendas. ▪ Falta de un plan de ordenamiento territorial. ▪ Falta de un mercado parroquial ▪ Ampliación del sistema de agua potable. ▪ Apenas un 40% de la población tiene servicios de recolección de basura. ▪ Deficiente mantenimiento vial. ▪ Falta de servicio de alcantarillado en comunidades de alta densidad poblacional. ▪ Carencia de infraestructura turística. ▪ Ampliación de redes telefónicas fijas y celulares. ▪ Las organizaciones que existe no están jurídicamente reconocidas. ▪ Carencia de líderes comprometidos con intereses personales. ▪ Un 40% del suelo no es apto para la producción, y el que se cultiva está dedicado al monocultivo ▪ Falta de conocimiento de tecnología de punta para producción agrícola y artesanal, y por ende baja productividad de suelos. ▪ Las aguas subterráneas no son adecuadamente canalizadas y utilizadas. ▪ Existe un 32% de población en extrema pobreza. ▪ Seguro campesino con poca cobertura. ▪ Falta de promoción de los programas de atención médica que maneja el Subcentro. ▪ Alta incidencia de alcoholismo en la población joven y adulta.	▪ Disminución de presupuesto para todos los sectores de parte del gobierno central ▪ Incremento del desempleo y subempleo en la población. ▪ Crisis económica. ▪ Desinterés de la población por involucrase en los procesos de cambio. ▪ Paternalismo y clientelismo político. ▪ Incremento de la desintegración familiar, y conflictos internos barriales. ▪ Desconfianza de la población sobre el manejo administrativo-Financiero de la Junta Parroquial. ▪ Falta de apoyo de la Junta Parroquial y del Gobierno central para el sector productivo. ▪ Incremento de la deforestación y degradación de los suelos. ▪ Desinterés de la población en participara el programas de mejoramiento productivo. ▪ No aprovechamiento de aguas subterráneas. ▪ Falta de cobertura en salud para el 100% de la población. ▪ Incremento de niveles de pobreza y extrema pobreza de la población. ▪ Incremento de alcoholismo, drogadicción, pandillas. ▪ Intereses personales de dirigentes barriales.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO:

- Compromiso de los 3 niveles de la junta parroquial para cumplir con la visión que se han propuesto, así como cumplir la planificación estratégica que tienen y estar prestos para adaptarse a los cambios que ello exige.
- Innovación, orientación a los integrantes de la parroquia a los resultados, incrementar servicios de acuerdo a las nuevas tecnologías, involucrarlos además a los proyectos para que sean partícipes de la mejora de su parroquia.
- Mantener los procesos bien definidos, esto permitirá ahorrar tiempo, recursos y evaluar continuamente la eficacia y eficiencia de los mismos.
- Establecer la evaluación permanente de las actuaciones y acciones que se realicen, mediante el establecimiento de indicadores según resultados, costos, tiempo de entrega de obras, proyectos y evaluar la posición de la Junta con respecto a las demás.
- Planificación estratégica y mejora continua permanente.

OBJETIVOS GENERALES

- Desarrollar proyectos sociales y productivos dirigidos al 100% de familias de escasos recursos económicos hasta el año 2014.
- Gestionar servicios básicos de calidad que permitan al 100% de la población alcanzar niveles adecuados de salud, agua potable, telecomunicaciones y alcantarillado hasta el año 2014.
- Fortalecer en el 90% de la población los valores humanos, culturales y espirituales para propender una sociedad más justa y democrática, durante los próximos 2 años.

OBJETIVOS Y PERSPECTIVAS.

OBJETIVOS	PERSPECTIVAS			
	Financiera	Cliente	Procesos Internos	Aprendizaje y Crecimiento
▪ Promover el desarrollo económico de la junta	x			
▪ Buscar financiación de ONGs para nuevos proyectos.	x			
▪ Realizar proyectos medioambientales, para cuidar el entorno.	x			
▪ Distribución adecuada del presupuesto.	x			
▪ Implementar unidad policial, para dar seguridad a la parroquia.		x		
▪ Mejorar la calidad de vida de los integrantes de la parroquia.		x		
▪ Procurar la creación de pequeñas empresas y fuentes de trabajo en la parroquia		x		
▪ Solucionar el problema del servicio de transporte.		x		
▪ Mejorar la calidad de servicios que brinda la Junta parroquial.		x		
▪ Vigilar y evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos que mantiene la Junta.			x	
▪ Brindar atención integral a los ciudadanos de la parroquia.			x	
▪ Fomentar planes de integración social.			x	
▪ Capacitar constantemente al personal para la buena ejecución de los procesos.				x
▪ Mantener el personal suficiente y necesario para cada área de trabajo				x
▪ Contratar el personal de acuerdo al cargo que va a desempeñar				x

INDICADORES SEGÚN PERSPECTIVAS

PERSPECTIVA CLIENTES

- Suficiente presupuesto destinado para dotación de seguridad en la parroquia.
- Número de policías para cada barrio de la parroquia
- Presupuesto apropiado para gastos en programas de salud, educación y socioculturales
- Cantidad de recursos utilizados para realizar proyectos para creación de microempresas.
- Número de microempresas creadas.
- Número de nuevas unidades de transporte que realicen el recorrido a la parroquia.
- Cantidad de recursos utilizados para la prestación de servicios óptimos en la parroquia(alcantarillado, recolección de basura)

PERSPECTIVA FINANCIERA

- Porcentaje de presupuesto en gastos administrativos.
- Mayor porcentaje de presupuesto para obras y proyectos.
- Total de presupuesto entregado por parte de ONGs y organismos internacionales sin reembolso.
- Porcentaje de gastos para concientizar a los ciudadanos de la parroquia en temas medioambientales.
- Porcentaje de recursos eficientemente utilizados para el desarrollo turístico de la parroquia.

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

- Porcentaje de proyectos realizados cumpliendo los tiempos de plazo establecidos.
- Numero de reclamos solucionados.
- Número de trámites solucionados eficientemente.
- Tiempo de espera por trámite.
- Número de asistentes que reciben programas de integración.
- Total de gastos en planes de integración social.

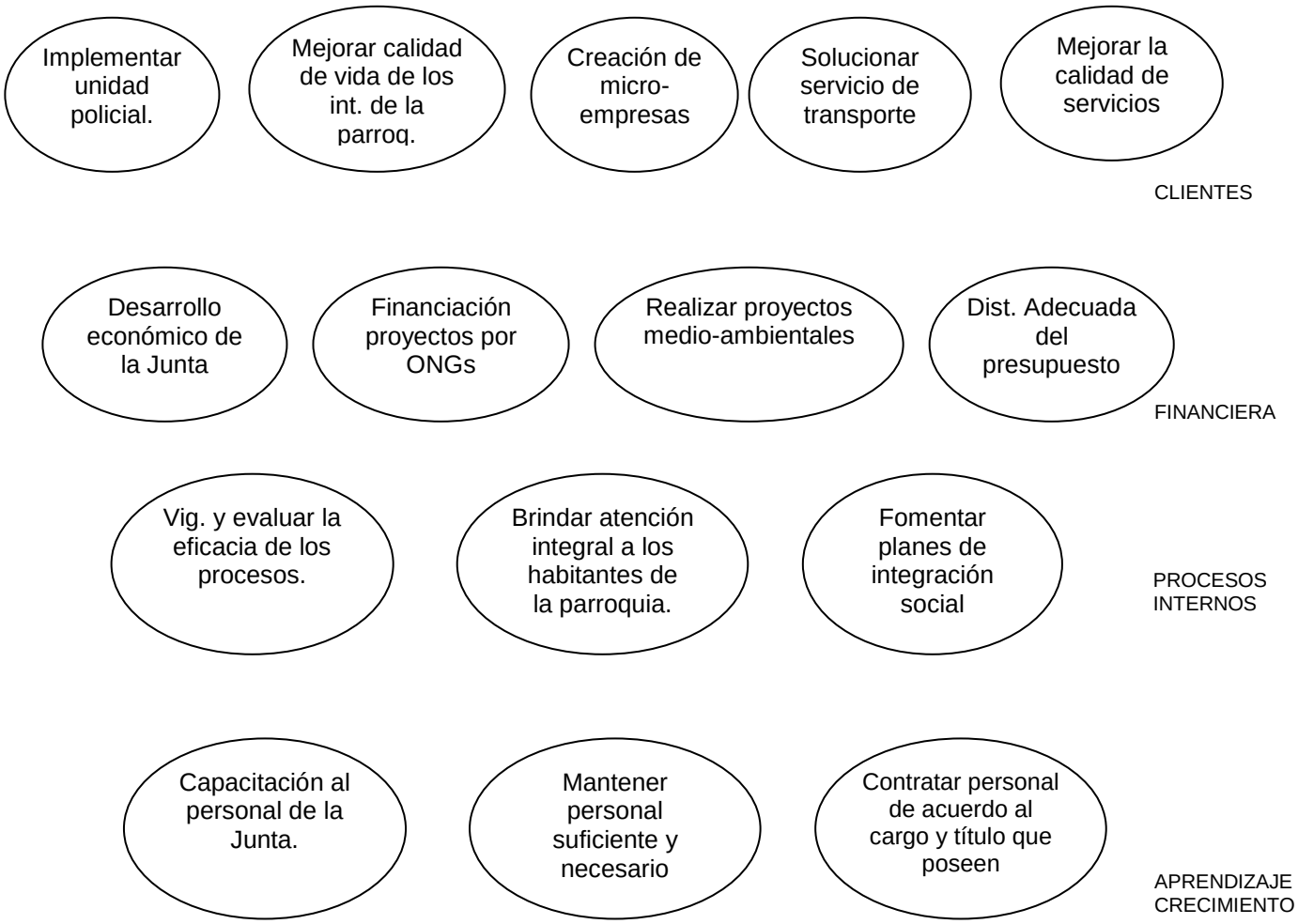
PERSPECTIVA APRENDIZAJE CRECIMIENTO

- Número de empleados capacitados con presupuesto de la Junta.
- Gastos de capacitación al personal.
- Cantidad de empleados según cada departamento de la Junta.
- Número de empleados contratados según los proyectos u obras realizadas.
- Porcentaje de personal contratado de acuerdo a su titulo y funciones a realizar.
- Nivel de estudios del personal.

RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS, PERSPECTIVAS E INDICADORES

OBJETIVOS	PERSPECTIVAS	INDICADOR
▪ Promover el desarrollo económico de la junta	**Financiera**	Porcentaje de presupuesto en gastos administrativos Mayor porcentaje de presupuesto para obras y proyectos.
▪ Buscar financiación de ONGs para nuevos proyectos.	**Financiera**	Total de presupuesto entregado por parte de ONGs y organismos internacionales sin reembolso.
▪ Realizar proyectos medioambientales, para cuidar el entorno.	**Financiera**	Gastos para concientizar a los ciudadanos de la parroquia en temas medioambientales.
▪ Distribución adecuada del presupuesto.	**Financiera**	Cantidad de recursos eficientemente utilizados para el desarrollo turístico de la parroquia.
▪ Implementar unidad policial, para dar seguridad a la parroquia.	**Cliente**	Suficiente presupuesto destinado para dotación de seguridad en la parroquia. Número de policías para cada barrio de la parroquia Cantidad de recursos utilizados para realizar proyectos para creación de microempresas.
▪ Mejorar la calidad de vida de los integrantes de la parroquia.	**Cliente**	Presupuesto apropiado para gastos en programas de salud, educación y socioculturales

▪ Procurar la creación de pequeñas empresas y fuentes de trabajo en la parroquia	**Cliente**	✚ Número de microempresas creadas.
▪ Solucionar el problema del servicio de transporte.	**Cliente**	✚ Número de nuevas unidad de transporten que realizan el recorrido a la parroquia.
▪ Mejorar la calidad de servicios que brinda la Junta parroquial.	**Cliente**	✚ Cantidad de recursos utilizados para la prestación de servicios óptimos en la parroquia(alcantarillado, recolección de basura)
▪ Vigilar y evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos que mantiene la Junta.	**Procesos Internos**	✚ Porcentaje de proyectos realizados cumpliendo los tiempos de plazo establecidos.
▪ Brindar atención integral a los ciudadanos de la parroquia.	**Procesos Internos**	✚ Numero de reclamos solucionados. ✚ Número de trámites solucionados eficientemente. ✚ Tiempo de espera por trámite.
▪ Fomentar planes de integración social.	**Procesos Internos**	✚ Número de asistentes que reciben a programas de integración. ✚ Total de gastos en planes de integración social.
▪ Capacitar constantemente al personal para la buena ejecución de los procesos.	**Aprendizaje y Crecimiento**	✚ Número de empleados capacitados con presupuesto de la Junta. ✚ Gastos de capacitación al personal.

▪ Mantener el personal suficiente y necesario para cada área de trabajo	**Aprendizaje y Crecimiento**	➕ Cantidad de empleados según cada departamento de la Junta. ➕ Número de empleados contratados según los proyectos u obras realizadas.
▪ Contratar el personal de acuerdo al cargo que va a desempeñar	**Aprendizaje y Crecimiento**	➕ Porcentaje de personal contratado de acuerdo a su titulo y funciones a realizar. ➕ Nivel de estudios del personal.

MAPA ESTRATÉGICO