

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**



**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO
9001/2000 PARA LOS PROCESOS STRATÉGICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL
DE SAN VICENTE”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

**LÓPEZ FUNES, JOHNNY FABRICIO
RODRÍGUEZ TORRES, WENDY YAMILETH
ZELEDÓN ORELLANA, SARÍAH EMILSE**

**PARA OPTAR AL GRADO DE:
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

OCTUBRE DE 2006

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTRO AMÉRICA

INDICE

RESUMEN	i
INTRODUCCION	ii
CAPITULO I	
GENERALIDADES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE, LAS NORMAS ISO 900/9001	1
VERSIÓN 2000, MARCO TEÓRICO SOBRE CALIDAD Y LOS PROCESOS	
A GENERALIDADES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	1
1 Reseña histórica del departamento de San Vicente	2
2 Tiene Misión y Visión la Alcaldía	4
3 Marco Regulatorio Legal	5
4 Aspectos Financieros	8
5 Servicios que presta la Alcaldía	10
5.1 Servicios de Registro Familiar	11
5.2 Servicios de Registro Tributario	12
5.2.1 Cuentas Corrientes	13
5.2.2 Recuperación de Mora	13
5.3 Servicio de Tesorería	14
5.4 Servicios que generan mayores ingresos	14
6 Tipos de Contribuyentes	15
6.1 Contribuyentes que generan mayores ingresos	16
7 Procesos y procedimientos	17
B GENERALIDADES DE LA CALIDAD	18
1 Reseña histórica de la calidad	19
2 Gurús de calidad	19
3 Aspectos de la calidad	20
3.1 Conceptos	20
3.1.1 Calidad	21
3.1.2 Sistema de Calidad	22
3.1.3 Gestión de Calidad	22
3.2 Importancia de la Calidad	23
3.3 Modelos Internacionales de Calidad	23
C GENERALIDADES DE LA NORMA ISO 9000/9001-2000	24
1 Antecedentes e importancia de la Norma ISO	25
1.1 Principales objetivos de las normas	26
2 Estructura de las Normas ISO	27
3 Fundamentos e importancia de la Norma ISO 9000/2000	29
3.1 Principios de Gestión de Calidad	30
3.2 Términos y definiciones básicas	30
4 Fundamentos y estructura de la Norma ISO 9001/2000	31
4.1 Requisitos	32
5 Certificación bajo las Normas de Calidad ISO	32
5.1 Proceso de Certificación	33
5.2 Beneficios de la Certificación	34
5.3 Empresas que certifican	35
5.4 Empresas Salvadoreñas certificadas bajo las Normas ISO 9001/2000	36
D LOS PROCESOS PIEDRA ANGULAR DE LA NORMA ISO	37
1 Conceptos y características de los procesos	37

1.1	Conceptos de procesos	38
2	Tipos de procesos	39
3	Documentación de procesos según Norma ISO 9001	40
4	Herramientas para el análisis y medición de procesos.	40
	CAPITULO II	42
	DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS QUE PRESTA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	
A	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	42
1	General	42
2	Específico	42
B	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	43
1	Método de investigación	43
2	Tipo de diseño de investigación	43
3	Fuentes de Recolección de datos	44
4	Técnicas e instrumentos para realizar la investigación	45
4.1	Herramientas utilizadas para determinar la situación actual de los servicios estratégicos de la Alcaldía Municipal de San Vicente	47
5	Determinación de la población y muestra	49
5.1	Prueba Piloto	50
5.2	Procesamiento de los datos	50
C	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOSESTRATÉGICOS QUE PRESTA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	51
1	Aplicación de las herramientas para el análisis y medición de los procesos de los servicios estratégicos	53
1.1	Aplicación del diagrama PEPSU	53
1.2	Aplicación del método ASME	58
1.3	Aplicación del Diagrama OTIDAR	59
2	Diagnósticos aplicados para la determinación de la eficiencia de los servicios estratégicos	60
2.1	Diagnóstico Administrativo	60
2.1.1	Principales deficiencias de la Alcaldía Municipal de San Vicente	60
2.2	Determinación de los Servicios Estratégicos	63
2.2.1	Registro Tributario	64
2.2.2	Recuperación de Mora	64
2.2.3	Cuentas Corrientes	64
2.3	Diagnóstico realizado a partir de la opinión del cliente	67
2.3.1	Área de servicios	68
2.3.2	Área de problemas de la Alcaldía	68
2.3.3	Sugerencias y aspectos positivos	69
2.4	Diagnóstico a nivel de jefatura con base a la Norma ISO 9001/2000	70
2.5	Diagnóstico según procesos y procedimientos	78
2.5.1	Resultados obtenidos aplicando el diagrama OTIDAR, a los servicios estratégicos de la Alcaldía Municipal de San Vicente	83
2.6	Diagnóstico según FODA	89
3	Conclusiones y Recomendaciones	93

3.1	Conclusiones	93
3.2	Recomendaciones	94
	CAPITULO III	96
	DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001/2000, PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE, DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE	
A	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA DEL DISEÑO DEL SGC	97
1	General	97
2	Específicos	97
B	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) PARA LOS SE. DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	98
1	Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	100
1.1	General	100
1.2	Específicos	100
2	Estructura Organizativa	101
3	Principios de Calidad	104
4	Documentación requerida para el SGC	106
5	Responsabilidad de la Dirección	107
5.1	Formulación de la Política de Calidad	108
5.2	Objetivos de Calidad	109
6	Gestión de Recursos	111
7	Realización de los Servicios Estratégicos	111
8	Medición, Análisis y Mejora	113
C	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	115
1	Etapas para la implementación del SGC	115
2	Presupuesto proyectado para la implementación del SGC.	120
3	Cronograma para la implementación del SGC en la Alcaldía de San Vicente	124
E	BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISEÑO DEL SGC PARA LOS SE DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	127
	BIBLIOGRAFIA	129
	ANEXOS	

LISTA DE CUADROS

<i>No.</i>	<i>Título</i>	<i>Pag.</i>
1	<i>Obras realizadas por el Gobierno Municipal de San Vicente</i>	3
2	<i>Principales Fuentes de ingresos</i>	9
3	<i>Costo unitario y emisión de partidas</i>	11
4	<i>Procesos y procedimientos</i>	17
5	<i>Conceptos de Calidad</i>	21
6	<i>Modelos Internacionales de Calidad</i>	24
7	<i>Estructura de la Norma ISO</i>	28
8	<i>Beneficios de la de la Certificación</i>	34
9	<i>Conceptos de procesos</i>	38

10	<i>Instrumentos y diagnósticos de investigación</i>	46
11	<i>Total de muestra para cada servicio</i>	50
12	<i>Deficiencias de la Alcaldía por áreas.</i>	61
13	<i>Deficiencias según los Servicios Estratégicos que presta la Alcaldía Municipal de San Vicente</i>	66
14	<i>Área que presenta mayor porcentaje de problemas</i>	69
15	<i>Evaluación de los requisitos de un SGC</i>	71
16	<i>Evaluación de los requisitos de un SGC (Responsabilidad de la Dirección)</i>	74
17	<i>Evaluación de los requisitos de un SGC (Gestión de Recursos)</i>	75
18	<i>Evaluación de los requisitos de un SGC (Realización del producto o servicio)</i>	76
19	<i>Evaluación de los requisitos de un SGC (Medición, Análisis y Mejora)</i>	77
20	<i>Principales procesos y procedimientos de los SE.</i>	79
21	<i>Identificación de procedimientos de los SE.</i>	80
22	<i>Procedimientos que presentan mayores deficiencias</i>	82
23	<i>Aplicación del método OTIDAR a los SE.</i>	85
24	<i>Aplicación del método ASME a los SE.</i>	88
25	<i>Frases claves de la política de calidad</i>	110
26	<i>Responsables de la implementación del SGC</i>	119
27	<i>Presupuesto proyectado para las etapas de la implementación del SGC.</i>	120
28	<i>Estimación financiera para el plan de implementación del SGC según las fases</i>	123
29	<i>Cronograma de Actividades</i>	126

LISTA DE ESQUEMAS

ESQUEMA NO.	TITULO	PAG.
1	<i>Marco Regulatorio Legal del Gobierno Municipal de San Vicente</i>	7
2	<i>Herramientas utilizadas para la determinación de la situación actual de los SE.</i>	48
3	<i>Diagnostico realizados para determinar la situación actual de los SE de la Alcaldía</i>	52
4	<i>Diagrama PEPSU para el proceso de Registro Tributario</i>	54
5	<i>Diagrama PEPSU para el proceso de Recuperación de Mora</i>	55
6	<i>Diagrama PEPSU para el proceso de Cuentas Corrientes</i>	56
7	<i>Diagrama PEPSU para el proceso de Registro Familiar,</i>	57

FIGURAS

FIGURAS No	TITULO	PAG
1	<i>Miembros que componen el comité de Gestión de la Calidad en la Alcaldía Municipal de San Vicente para los SE</i>	101

GRÁFICOS

GRAFICO NO	TITULO	PAG.
1	<i>Comportamiento de ingresos provenientes de tasas e impuestos</i>	9

LISTA DE ANEXOS

ANEXO NO	TITULOS
1	<i>Marco Regulatorio Legal</i>
2	<i>Organigrama de la Alcaldía Municipal de San Vicente (Situación Actual)</i>
3	<i>Estructura de la Norma ISO 9001 /2000</i>
4	<i>Proceso de Certificación</i>
5	<i>Determinación de la muestra</i>
6	<i>Diagrama de bloque PEPSU, situación actual de Registro Tributario</i>
7	<i>Diagrama de bloque PEPSU, situación actual de Recuperación de Mora</i>
8	<i>Diagrama de bloque PEPSU, situación actual de Cuentas Corrientes</i>
9	<i>Diagrama de bloque PEPSU, situación actual de Registro Familiar</i>
10	<i>Método ASME, situación actual.</i>
11	<i>Diagrama OTIDAR, Situación Actual</i>
12	<i>Fabulación de las encuestas dirigidas a los usuarios</i>
13	<i>Manual de procedimientos de los SE de la Alcaldía Municipal de San Vicente</i>
14	<i>Procedimiento de Compra y Contabilidad</i>
15	<i>Manual de Calidad de la Alcaldía Municipal de San Vicente</i>

RESUMEN

Los clientes constituyen la razón de existir de las diferentes organizaciones, considerar sus opiniones resulta de suma importancia para mejorar los productos o servicios que se les brindan, satisfacer sus diferentes y exigentes necesidades implica adecuarse a los diferentes cambios tecnológicos para volverse mucho más competitivos y poder así de la mejor manera cumplir y a la vez sobrepasar sus expectativas.

Ante tal situación la Alcaldía Municipal de San Vicente se encuentra realizando numerosos esfuerzos para mantener condiciones económicas, sociales y políticas que le permitan desarrollar diversos proyectos en pro del mejoramiento local así como también mejorar sus diferentes servicios.

De la variedad de servicios que presta la Alcaldía se han considerado como objeto de estudio aquellos que le generan mayor cantidad de ingresos o también considerados como estratégicos los cuales son: Registro Familiar, Cuentas Corrientes, Recuperación de Mora y Registro Tributario. Estos generan una mayor demanda, permiten mantener un contacto directo con los usuarios y a la vez presentan diversas deficiencias para su ejecución siendo necesario el conocer como funciona la Comuna y a la vez aplicar la base teórica en la que

ha sustentado la investigación y así determinar la metodología la cual contribuye a la elaboración del diagnóstico sobre la situación actual de los servicios estratégicos y de la Gestión de Calidad con base a la Norma ISO 9001/2000 para la evaluación del cumplimiento de sus diferentes requisitos.

Se logro también determinar las fortalezas y debilidades que existen y por lo tanto en la propuesta se elabora el SGC para la Alcaldía Municipal de San Vicente y para el cual se tomaron como guía los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001/2000 se da a conocer el presupuesto estimado para la implementación del SGC así como también el presupuesto para la certificación, en caso de que tome la decisión de llevarlo a cabo por ultimo se dan a conocer los diversos beneficios que obtendrá la institución con la implementación del SGC propuesto por el grupo de investigación

INTRODUCCION

En los últimos años la globalización del entorno empresarial ha venido exigiendo el uso de nuevos enfoques gerenciales que mejoren la eficiencia y eficacia de los procesos y por lo tanto poder generar productos y/o servicios de calidad.

Para los clientes la calidad implica la superación de sus expectativas es por ello que muchas organizaciones en la actualidad sin considerar su naturaleza o tamaño consideran dicho aspecto como punto de partida para la implementación de modelos de calidad que les permita cumplir con estándares mundiales reconocidos y de esta manera poder certificar sus diferentes procesos lo cual genera confianza a la organización de su capacidad para proporcionar productos o servicios.

Considerando este aspecto, la presente investigación se efectuó con el fin de diseñar un Sistema de Gestión de Calidad que cumpla con los requisitos que establece la Norma ISO 9001/2000 para incrementar la eficiencia de sus procesos los cuales conllevan a la prestación de los servicios estratégicos de la Alcaldía Municipal de San Vicente y aumentar así la satisfacción de los usuarios.

El trabajo de investigación se encuentra dividido en tres capítulos

CAPITULO I

Este capítulo describe las generalidades de la Alcaldía Municipal de San Vicente así como también la reseña histórica del Departamento y aspectos de mayor relevancia que identifican a la institución su marco regulatorio legal y los diferentes servicios que presta.

Además contiene el marco teórico sobre la Calidad, Las Normas ISO 9000/9001/2000 y los procesos.

Todo esto ha constituido la referencia técnica para la elaboración de la investigación

CAPITULO II

Este muestra los objetivos y metodología de la investigación así como también el diagnóstico de la situación actual de la Alcaldía Municipal de San Vicente y para el cual se considero en primer lugar sus aspectos de tipo administrativo, seguido de la opinión de los usuarios, otro a nivel de jefaturas basado en la Norma ISO 9001/2000, así como también sus procesos y procedimientos y por ultimo haciendo uso de la herramienta FODA. Finalizando el contenido del capítulo con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO III

Por medio de los resultados obtenidos a través de los diferentes elementos de análisis utilizados para el diagnóstico el grupo de investigación propone el

diseño del SGC bajo la Norma ISO 9001/2000 para la prestación de los servicios estratégicos de la Alcaldía Municipal de San Vicente, implementación del SGC y sus respectivos beneficios.

La importancia de este trabajo de investigación radica en el aporte que se le ha proporcionado a la Gestión Administrativa de la Alcaldía Municipal de San Vicente ya que dicho aporte está orientado a mejorar la calidad de los procesos que generan la prestación de servicios estratégicos beneficiando de esta forma a los ciudadanos vicentinos.

La información que sustenta y complementa el trabajo de investigación se presenta al final en 25 anexos, además ha servido como insumo para llevar a cabo la realización del diagnóstico y para el diseño de la propuesta del SGC, para los servicios estratégicos de la Alcaldía Municipal de San Vicente.

CAPÍTULO I

“GENERALIDADES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE, LAS NORMAS ISO 9000/9001 VERSIÓN 2000, MARCO TEÓRICO SOBRE CALIDAD Y LOS PROCESOS.”

La calidad en el sector público (gobiernos estatales y municipalidades) no ha alcanzado un crecimiento ni impulso con tanta rapidez como el sector privado. No obstante, muchas entidades del sector público han logrado avances importantes en la incorporación de los principios de calidad en sus operaciones.

En vista a las dificultades que esta pasando actualmente la Alcaldía Municipal de San Vicente, se desarrolla a continuación la información general de la misma, con el objetivo de brindar un breve panorama del desarrollo de la organización desde su inicio hasta la actualidad, a la vez se describirá en forma clara el problema que ha dado paso a realizar la investigación.

A. GENERALIDADES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Para que una organización sea verdaderamente efectiva, cada una de sus partes debe trabajar junto a la otra en forma adecuada. Los errores tienen un efecto multiplicador, y la falla a cumplir los requisitos en una parte o área. En el sector público esto puede ser mucho más alto.

El compromiso de todos los miembros de una organización es un requisito del “mejoramiento de la calidad en toda la organización”.

1. RESEÑA HISTÓRICA DEL DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE¹

En 1635, 50 familias acaudaladas fundaron la ciudad de San Vicente de Lorenzana, bajo el espeso follaje del árbol del Tempisque formando ahí mismo las primeras autoridades que se establecieron.

Desde 1658 San Vicente lleva el título de Villa, en que le fue concedido por la Real Audiencia y confirmado por el primer monarca que a la vez fue el primer alcalde don Felipe IV de las casas de Austria en cuyo honor se le denominó San Vicente de Austria. Por su lealtad a la madre patria, en esa ocasión la Villa de San Vicente de Austria fue elevada a la categoría de ciudad, el 18 de Junio de 1812.

La ciudad de San Vicente ha sido afectada por desastres naturales que han influido en los cambios de Topografía tales como: fuertes deslaves ocasionados por el Volcán Chinchontepec en 1918 y 1934 así mismo el 19 de Diciembre de 1936 San Vicente fue sacudido por un fuerte terremoto destruyéndolo completamente. El 13 de Febrero de 2001 San Vicente es afectado nuevamente

¹ Monografía de San Vicente 1936

por un sismo destruyendo parcialmente la ciudad, entre las partes más afectas del centro Histórico del Departamento de San Vicente se encuentra:

- ***El Palacio Municipal***
- ***La Torre del Parque Cañas***

Lo cual generó la necesidad de planificar grandes obras que contribuyeran con el desarrollo de la Municipalidad. Algunas de las grandes obras que ha realizado el Gobierno Municipal de San Vicente en los años 2000, 2001 y 2003 están² reflejadas en el siguiente cuadro:

**CUADRO 1:
OBRAS REALIZADAS POR EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN VICENTE**

2000	2001	2003
Pavimentación de Calles	Gestión del proyecto de reconstrucción del Mercado Municipal.	Ejecución del proyecto del Mercado Municipal.
Mantenimiento del Mercado Municipal.	Proyectos de vivienda a los afectados por el terremoto del 13 de febrero.	Abastecimiento de agua
Reconstrucción del parque infantil.		Alumbrado Público en la Zona Rural y Urbana.
	Carpeteo Asfáltico en Col. Santa Elena	Construcción de Tuberías de Agua

² Entrevista con el Jefe de la Unidad de Proyectos UACI

Construcción	de	Potable en Comunidad
Colector de Aguas		de Bajo Lempa
lluvias en Col. 2 de	de	Construcción de un
Noviembre.		Centro de Asistencia
		Médica en Zona Rural.
Construcción y Colector		
de Aguas Iluvias en	de	Construcción de
Santa Elena		Escuela Rural

Fuente: Entrevista con el Jefe del Área de UACI

Cabe mencionar que para la realización de estas grandes obras, entre otras, se invirtió un aproximado de \$100,728.43 correspondiente al año 2001. Para el año 2003 se invirtió un estimado de \$163,000, cuyas fuentes de financiamiento ha sido tanto de parte de la Alcaldía como de Instituciones Externas.

2. TIENE MISIÓN Y VISIÓN LA ALCALDÍA?

Actualmente la Alcaldía Municipal de San Vicente carece de una Misión y Visión que le permita un desarrollo estratégico eficaz, requiere de un proceso sistemático. Aunque los enfoque administrativos varían de una organización a otra, en general todas persiguen el mismo objetivo.

El porque es necesario que toda Organización tenga Misión y Visión.³

Porque establece el contexto dentro del cual se toman las decisiones operativas cotidianas, así como los límites sobre las opciones estratégicas disponibles. Así mismo inspiran a los empleados a enfocarse en sus esfuerzos hacia el propósito general de la organización.

Es por ello que se le hace ver a la Alcaldía Municipal de San Vicente la importancia de contar con una Misión y Visión dentro de la organización, ya que estas les permitirán alcanzar sus objetivos y metas en un lapso de tiempo determinado.

3. MARCO REGULATORIO LEGAL

Para que los Gobiernos Municipales puedan desarrollar las diferentes Funciones que sean de utilidad para la Población deben apegarse al marco legal municipal vigente, puesto que en ella se encuentran todas las disposiciones legales que permiten el buen funcionamiento del mismo. Dicha Legislación esta conformada tal como se muestra en el Esquema 1

Para efecto de un mejor desempeño laboral, según sus obligaciones y responsabilidades cada área es responsable con el accionar diario, según lo

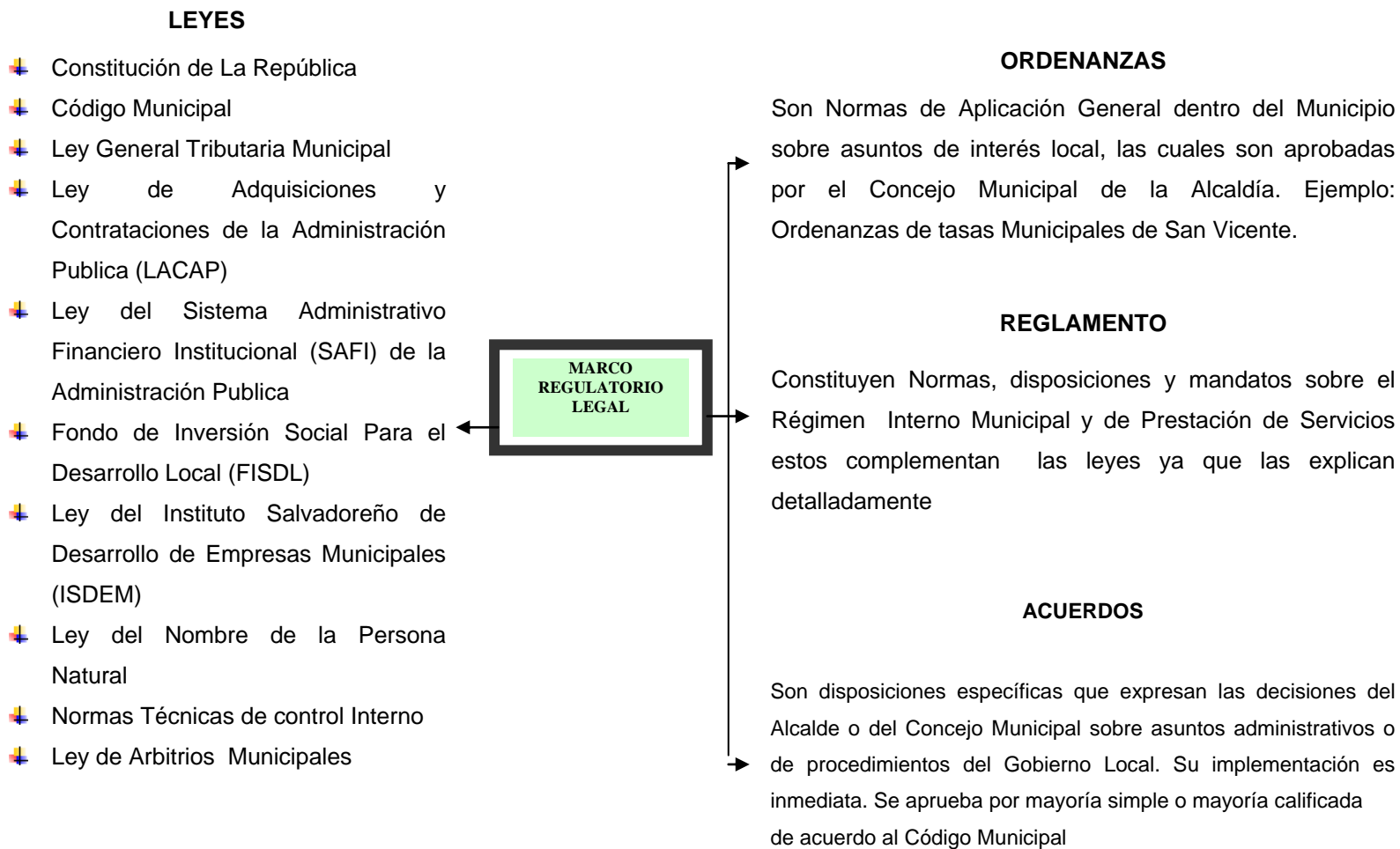
³ JAMES R. EVANS., *Administración y Control de la Calidad México 2005*, pag. 222-223)

estipulen sus leyes, normas principales y normas complementaria, que le compete a cada área trabajo. (Ver Anexo 1)

Según el Art. 129 de la Ley General Tributaria Municipal establece que los municipios podrán establecer mediante la emisión de las Ordenanzas respectivas, tasas por los servicios de naturaleza administrativa o jurídica que presten. Así mismo el artículo 130 inciso 2 de la misma ley establece que para la fijación de las tarifas de tasas, los municipios deberán tomar en cuenta los costos del suministro, el beneficio que presta a los usuarios y la realidad socioeconómica de la población.

Para garantizar una eficiente administración municipal en beneficio de las comunidades, así como una mejor recaudación tributaria para el cumplimiento de las competencias del municipio, es conveniente introducir las correspondientes Ordenanzas de tasas por servicios municipales que presta esta municipalidad, en lo relativo a la matrícula de puestos en mercados municipales, antenas y postes de telecomunicaciones, radiocomunicación y eléctricas, rótulos y vallas publicitarias, casetas y cajas telefónicas, medidores de agua y altoparlantes; así como revocar aquellas disposiciones que son lesivas al interés del bien común local.

ESQUEMA 1 MARCO REGULATORIO LEGAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN VICENTE



4. ASPECTOS FINANCIEROS

El Fondo Municipal. Consiste en ingresos generados por recursos propios del municipio, los cuales provienen de tributos de los ciudadanos a través de impuestos, transferencias corrientes del gobierno central (20% del FODES, para gastos administrativos), otros ingresos corrientes e ingresos de capital. Estos ingresos se pueden usar para cubrir los gastos de operación del municipio, sin mayores restricciones que las determinadas por el Concejo Municipal.

En el Fondo Municipal se incluye los ingresos de capital y egresos, que se perciben por ventas de bienes, bonos, acciones y otros valores, así como de préstamos y otros ingresos de capital.

PRINCIPALES FUENTES DE INGRESO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE.

Dentro de las áreas que generan mayores ingresos a beneficio de la Municipalidad se encuentra: El Área de Registro Tributario, ya que ella es la encargada de gestionar el proceso de cobros de Tasas lo que respecta a la cuenta de los Inmuebles. Con respecto a los impuestos se obtienen del cobro a las empresas o negocios (tiendas, empresas grandes y pequeñas, etc.), Otra Área importante para la Alcaldía Municipal es el Registro Familiar, el cual se refleja en el Cuadro 2

CUADRO 2 PRINCIPALES FUENTES DE INGRESOS MUNICIPALES

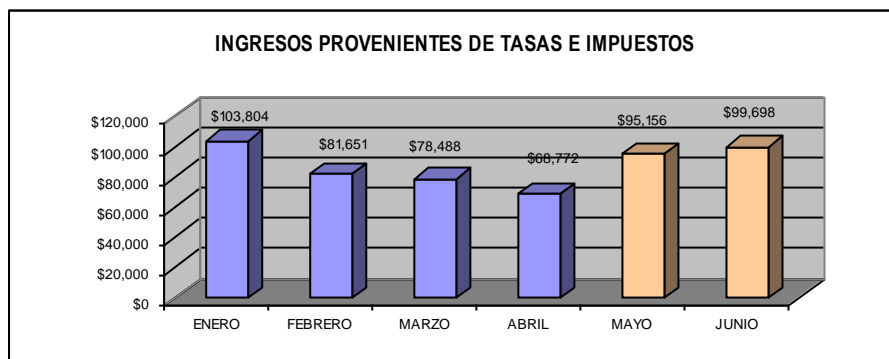
FUENTES DE INGRESOS	USUARIOS (en miles)	INGRESOS (en miles de \$)
• Registro Tributario	8,047	\$ 123,436
• Registro Familiar	24,000	\$ 26,000

Fuente: Entrevista obtenida con el Jefe De catastro y de Registro Familiar

COMPORTAMIENTO DE INGRESOS DE ENERO A JUNIO DE 2006 EN EL AREA DE REGISTRO TRIBUTARIO

El área de Registro Tributario, da a conocer el comportamiento de Ingresos en lo que respecta al cobro de Tasas e Impuestos y los aumentos obtenidos de Enero a Junio. (Ver gráfico 1)

GRAFICO 1: COMPORTAMIENTO DE INGRESOS PROVENIENTES DE TASAS E IMPUESTOS



Fuente: Entrevista obtenida con el jefe de Registro Tributario.

El ingreso propio de Tasas e Impuestos a incrementado un 6% de Abril a Junio, lo cual a demostrado la eficiencia obtenida hasta la fecha por la nueva Administración en el área del Registro Tributario.

5. SERVICIOS QUE PRESTA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

De acuerdo a los documentos oficiales de la Alcaldía Municipal de San Vicente, ésta se dedica como un ente de servicio público a gestionar desarrollo en las diferentes comunidades del municipio, desarrollando proyectos que se realizan con fondos recaudados por impuestos, desembolsos hechos por el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local.

Sin embargo, según la Ordenanza municipal que ampara las tasas, derechos e impuestos municipales vigentes en la ciudad de San Vicente los servicios que se prestan se clasifican en servicios de oficina, que comprenden los registros y documentos; y los servicios municipales de no oficina.⁴

Los servicios de la municipalidad se clasifican por áreas según las necesidades del contribuyente, los cuales deben garantizarse de las leyes, normas y ordenanzas para cada área.

⁴ *Publicación del Diario Oficial, No. 120, Tomo 325, Junio 30 de 1995, según Decreto No.4*

5.1 SERVICIOS DE REGISTRO FAMILIAR.

Es la unidad encargada de la extensión de certificaciones, y constancias de cualquier clase incluso las emitidas por el Señor Alcalde. Extensión de Autenticas y otros Servicios administrativo, en esta clasificación se contemplan los matrimonios.

En el cuadro 3 se muestran las diferentes certificaciones o actas emitidas anualmente con sus respectivos costos.

CUADRO 3. COSTO UNITARIO Y EMISION DE PARTIDAS (En miles)

TIPO DE PARTIDA O ACTA	COSTO UNITARIO	CANTIDAD (anual)
Partida de nacimiento	\$ 2.17	15,960
Defunción	2.17	3,789
Divorcio	2.17	513
Matrimonio	2.17	3,738

Fuente: Entrevista con el Jefe de Registro Familiar

Cabe aclarar que estos datos son aproximados ya que no se cuenta con un registro oficial de las actas emitidas diarias, mensuales y anuales.

5.2 SERVICIOS DE REGISTRO TRIBUTARIO

Los servicios para el área de Registro Tributario representan un factor muy importante para la municipalidad, ya que es la principal fuente de ingresos para la misma, entre ellos tenemos: **Calificación de Inmuebles, Calificación de Oficio de Inmuebles o Empresas, Traspaso de Inmuebles, Desmembración de Inmuebles, Rectificación de Cuentas de Inmuebles, Modificación, Cierre de Cuenta, Cambio de Dirección, Eximición.**

Así mismo es la encargada del otorgamiento de permisos y licencias para: **el rompimiento de pavimento, tala de árboles, instalación y conexión de agua potable por parte de ANDA, Licencias para abarroterías, licorerías, bares, etc.**

El área de Registro Tributario tiene bajo su responsabilidad las siguientes áreas: **Recuperación de Mora y Cuentas Corrientes.** (Ver ANEXO 2)

Según la estructura organizativa la Alcaldía Municipal de San Vicente cuenta con 133 empleados permanentes, 63 por contratos y 30 por proyectos. El concejo Municipal de San Vicente está conformado por: **El Alcalde, Síndico, un concejo Municipal de 12 Regidores el cual se divide en 8 propietarios y 4 suplentes.**

5.2.1 CUENTAS CORRIENTES.

Se encarga de la asignación de tasas e impuestos a las empresas o inmuebles, de acuerdo a lo legalmente dispuesto en las ordenanzas o leyes municipales; una vez hechos los cálculos respectivos en Registro Tributario, Cuentas Corrientes elabora las tarjetas de los contribuyentes a fin de mantener control de sus pagos. A final de mes efectúa un tiraje de recibos de todos los contribuyentes y los envía a Recuperación de Mora.

5.2.2 RECUPERACIÓN DE MORA.

Es el área que tiene como función principal recuperar los saldos pendientes de los diferentes contribuyentes, así como distribuir los recibos emitidos por cuentas corrientes a los mismos para que efectúen sus respectivos pagos.

Este departamento tiene establecido un control de los contribuyentes morosos, a través de un listado por separado el cual ordena por zonas para la distribución de los avisos de cobro para la realización de los pagos. La función de Recuperación de Mora termina cuando el contribuyente se acerca a cancelar.

5.3 SERVICIO DE TESORERÍA.

Es la encargada de llevar el control de todos los ingresos y egresos que se dan en la Alcaldía. Actualmente no cuenta con un capital disponible y los

egresos son mayores que los ingresos debido al déficit que dejó la gestión anterior.

Dentro de los mayores egresos están:

- Compra de combustible, el monto oscila dentro de \$700 semanales
- Reparación de vehículos

5.4 SERVICIOS QUE GENERAN MAYORES INGRESOS

Además de describir los servicios brevemente se identifican los estratégicos para la municipalidad, siendo los servicios de registro tributario los que representan la mayor fuente de ingresos en la comuna. Los cuales se dan a través del tipo de calificación del Inmueble o de la empresa.

Según el Presupuesto de la Municipalidad las principales fuentes de Ingresos de Catastro son provenientes del cobro de Tasas y Derechos y del cobro de los Impuestos.

Dentro de las empresas grandes podemos mencionar: **DEL SUR, TELECOM, TELEFONICA, TIGO**, entre otras, estas empresas pagan sus impuestos en base al derecho por uso de suelo o subsuelo.

También se consideran sujetos pasivos de conformidad a la Ley de Ordenanzas para el pago de Impuestos respectivos según las actividades

económicas con tarifas variables tomando como base los activos disponibles de las empresas Industriales, Comerciales, de Servicios y Financieras.

6. TIPOS DE CONTRIBUYENTES

Según la Ordenanza Reguladora de las Tasas por Servicios Municipales de la Ciudad de San Vicente, para efectos de la aplicación de esta Ordenanza, se entenderán como Sujetos Pasivos de la obligación tributaria Municipal a las siguientes personas o entidades: ***Personas Naturales, Propietarios, Arrendatarios, Comodatarios, Usufructuarios, Fideicomisarios de inmuebles, Adjudicativos a cualquier título, Las comunidades de bienes, Las sucesiones, Las sociedades de hecho y otros antes colectivos o patrimonios, Herederos o título universal.***

Serán también Sujetos de Pago de las Tasas que se originan por los servicios prestados por la Municipalidad Vicentina, en Estado, sus instituciones Autónomas de cualquier naturaleza que fueran; así como los Estados Extranjeros e Instituciones Religiosas. Según la Ley General Tributaria, los Impuestos Municipales deberán fundamentarse en la capacidad económica de los contribuyentes y en los principios de generalidad, equitativa distribución de la carga tributaria.

6.1 CONTRIBUYENTES QUE GENERAN MAYORES INGRESOS

En la actualidad no existe una clasificación específica de los contribuyentes de la Municipalidad, debido a la falta de una buena Organización Administrativa. Según la clasificación de Registro Tributario es la siguiente: **Inmuebles y Empresas**. Dentro de la empresas podemos encontrar Empresas comerciales, Industriales, Financiero, Servicios, Impuestos Municipales Diversos.

Según el Presupuesto Municipal, de la Alcaldía Municipal de San Vicente, lo que les genera mayores ingresos es: lo que se recauda por el cobro de **Tasas y Derechos**, este tipo de cobro se da por los servicios que la Municipalidad presta al contribuyente. Por ejemplo: alumbrado, aseo, pavimento, entre otros.

Existe alta demanda de servicios prestados por la Municipalidad, los cuales se suponen que tienen que ser altos los ingresos que estos perciben, y que deben ser necesarios para cubrir y cumplir con las obligaciones de la Alcaldía Municipal de San Vicente.

Pero en la actualidad lamentablemente, los ingresos que estos perciben por todos los servicios prestados no son suficientes para cubrir las necesidades y obligaciones de la misma, debido a las irregularidades con las cuales se han hecho los cobros respectivos.

Hoy en día, se esta haciendo un reordenamiento exhaustivo para la realización del cobro correspondiente al contribuyente, dependiendo del tipo de

calificación que este posea o por los servicios que este goce y no sean cobrados hasta la fecha.

7. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

La Comuna Vicentina dentro de su Organización posee procesos y procedimientos que no están documentados, en todas sus dependencias; a través de información obtenida, por medio de entrevista con las jefaturas de las áreas y de la Estructura Organizativa hemos identificado algunos procesos con sus respectivos procedimientos los cuales se plasman en el Cuadro 4

CUADRO 4

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

N ^a	PROCESOS	N ^a	PROCEDIMIENTOS
1	Registro Tributario	1	Calificación del Inmueble
		2	Calificación de oficio o empresa
		3	Traspaso de inmueble
		4	Desmembración de inmueble
		5	Rectificación de cuentas de inmuebles
		6	Cierre de cuentas repetidas
		7	Inspección de inmueble
2	Cuentas Corrientes	1	Control de pago de tasa e impuestos
3	Recuperación de Mora	1	Avisos de cobro

	2	Emisión de solvencia municipal	
	3	Control de pago de cuentas morosas	
4	Registro Familiar	1	Asentamiento de nacimiento
		2	Asentamiento de divorcio
		3	Asentamiento de defunción
		4	Actas de matrimonio
		5	Extensión de certificación de partidas
5	Tesorería		
6	Contabilidad		
7	Personal		
8	UACI		
9	Promoción Social		
10	Comunicaciones		
11	Medio Ambiente		
12	Jurídico		

Fuente: Elaborado por el grupo de investigación

En el capítulo dos se realizará un inventario de procesos y procedimientos estratégicos de la alcaldía tomando en cuenta el modelo ISO 9001/ 2000

B. GENERALIDADES DE LA CALIDAD

Los temas más relevantes que incluye la Calidad que se desarrollan en este apartado son los siguientes: ***Reseña Histórica, los Gurús de la Calidad,***

Aspectos básicos como: Objetivos e Importancia, Características, y Algunos Modelos Internacionales de Calidad Todo lo anterior conlleva a obtener un conocimiento básico de la Calidad lo cual es muy importante ya que representa una base para el Tema de Investigación.

1. RESEÑA HISTORICA DE LA CALIDAD⁵

Nuestros antecesores, estaban conscientes de que la calidad es importante. Metodología, especificaciones, inspección; todo viene de siglos atrás, antes de la era cristiana.

Conforme los negocios y las industrias comenzaron a enfocarse en la Calidad muchos gobiernos reconocieron la importancia de ésta para la salud económica de los países tal es el caso de EEUU que en 1984 designó el mes de octubre como el Mes de la Calidad Nacional.

En 1999 se dieron a conocer ocho fuerzas claves que van a influir en el futuro de la calidad durante el nuevo siglo: Formación de sociedades, Sistemas de aprendizaje, Capacidad de adaptación y velocidad del cambio, Sustentabilidad del medio ambiente, Globalización, Centrarse en el conocimiento, Personalización y diferenciación, Factores demográficos variables⁶

⁵ (J.M. JURAN /F. M. GRZYNA, "Análisis y Planeación de Calidad "(México 1993) 3ra Edición Pag. 1,2)

⁶ (Evan's, James "administración y Control de la Calidad" (Mexico2005) 6ta Edición Pag9,10 y11)

2. GURÚS DE CALIDAD

Un pequeño grupo de expertos o “Gurús” de la calidad estadounidenses han asesorado en el pasado a la industria en todo el mundo sobre cómo se debe administrar la calidad. A pesar de sus importantes diferencias en la implementación de un cambio en la organización, las filosofías de Deming, Juran y Crosby tienen más semejanzas que diferencias.⁷

3. ASPECTOS DE LA CALIDAD

Para desarrollar este apartado es importante tomar en cuenta algunos aspectos específicos y básicos de la Calidad que nos permitan comprender en que consiste, cuales son sus objetivos, importancia, características, ventajas y los Modelos Internacionales de Calidad.

3.1 CONCEPTOS

3.1.1 CALIDAD

El significado de la Calidad sigue evolucionado conforme la profesión de la Calidad crece y madura. Por lo que se hace necesario puntualizar algunos conceptos de calidad. Sin embargo son numerosas las definiciones que se pueden encontrar hoy en día, por lo tanto, se presenta en el Cuadro 5 algunas definiciones que brindan algunos autores.

⁷ (Evan's, James "administración y Control de la Calidad" (Mexico2005) 6ta Edición Pag.110)

CUADRO 5 CONCEPTOS DE CALIDAD

AUTOR	DEFINICIÓN
J. M. JURAN / F. M. GRZYNA	"Es la satisfacción del cliente" "Adecuado para el uso" ⁸
IVANCEVICH, LORENZI, SKINNER, CROSBY	"Es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas" ⁹
JAMES R. EVANS	"Calidad es cubrir o exceder las expectativas del cliente" ¹⁰
NORMA ESPAÑOLA ISO 9000/2000	"Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos" ¹¹
CONCEPTOS DE GRUPO	"Excelencia en el Producto y/o Servicio que logra la plena Satisfacción del Cliente." "Resultado de una adecuada organización laboral" "Es el reflejo de una excelente organización empresarial" "Adecuada selección de material y personal calificado para la elaboración de un producto"

Fuente: Elaborado por el Grupo de Investigación

⁸ J.M. JURAN / F. M. GRZYNA, "Análisis y Planeación de Calidad" (México 1993) 3ra Edición Pag. 3

⁹ PHILIP B. CROSBY, "Gestión Calidad y Competitividad" (México) Pag. 12

¹⁰ JAMES R. EVANS, "Administración y Control de la Calidad" (México 2005) 6ta Edición Pag. 16

¹¹ Norma Española ISO 9000/2000. Publicada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) apartado 3.1.1

3.1.2 SISTEMA DE CALIDAD

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.¹²

Sistema: Conjunto de partes que operan con dependencia para lograr los objetivos comunes.¹³

Mientras que un **Sistema de Calidad** se refiere a la estructura organizacional, responsabilidades, procedimientos, proceso y recursos para aplicar a la Gestión de Calidad. Debe responder a las necesidades de la Organización para satisfacer los Objetivos de Calidad propuestos.

3.1.3 GESTIÓN DE LA CALIDAD

Es aquel aspecto de función general de la gestión de una Organización que define y aplica la política de la calidad. La gestión de la calidad incluye la planificación, las asignaciones de recursos y otras actividades sistemáticas, tales como los planes de calidad. Es importante mencionar que la Gestión de la Calidad es una práctica gerencial sistemática e integral que puede llevar al éxito una Organización.

3.2 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

La importancia de la calidad en la empresa, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las

¹² Norma Española ISO 9000/2000. Publicada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) apartado 3.2.1.

¹³ PHILIP B. CROSBY. "Gestión Calidad y Competitividad" (México) Pag. 64

características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, en pocas palabras sean de calidad, lo cual nos da mayores posibilidades de que sean adquiridos por este, logrando así el porcentaje de ventas planificado por la organización.

⇒ La Calidad es un sistema sumamente importante que deberían tener las organizaciones hoy en día; es por ello que se deben conocer sus características en el momento de su implementación, porque esto permitirá la comprensión de su funcionamiento y es aquí donde radica su importancia.

3.3 MODELOS INTERNACIONALES DE CALIDAD

El desarrollo de la Calidad a nivel internacional ha dado lugar a la aparición de varios modelos de gestión de Calidad Total, también llamados Modelos de Excelencia.

Estos modelos son utilizados con un doble propósito: ***Como herramientas para que las organizaciones*** realicen su auto evaluación o autodiagnóstico y, seguidamente, establezcan sus planes de mejora. ***Como herramientas para la realización de evaluaciones*** externas que permitan a las organizaciones acceder a los premios y reconocimientos que actualmente existen en numerosos países. En el cuadro 6 se presentan los modelos de gestión de Calidad más conocidos a nivel mundial.

CUADRO 6 MODELOS INTERNACIONALES DE CALIDAD

MODELO	AÑO CREACIÓN	ORGANISMO QUE LO GESTIONA
Malcom Baldrige	1987	Fundación para el Premio de Calidad Malcom Baldrige (EE.UU.)
EFQM (Modelo Europeo)	1988	European Foundation for Quality Management.
ISO 9000:2000	2000	Organización Internacional para la Estandarización.
IBEROAMERICANO	2001	Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.

Fuente: www.euskadikalitatea.net

Existen otros modelos como son el Premio Canadiense de Excelencia en los negocios, El Premio de Calidad Australiano, el Premio Deming entre otros.

C. GENERALIDADES DE LAS NORMAS DE CALIDAD ISO 9000/9001-2000

Para continuar con el proyecto de investigación es necesario ampliar el término de la Calidad por medio de un estudio detallado de las normas ISO 9000:9001-2000, cuyo objetivo es el establecimiento de sistemas de

aseguramiento de la calidad que garantizan la buena marcha de las empresas y su relación con los clientes.

A medida que se desarrolle el siguiente apartado, se pretende dar una visión general sobre la serie de normas ISO, incluyendo precisamente sus antecedentes, importancia, conocer las empresas que certifican y las empresas que han sido certificadas, además conocer la Estructura de las Normas ISO, sus beneficios y los Fundamentos de la ISO 9000:9001-2000.

1. ANTECEDENTES E IMPORTANCIA DE LAS NORMAS ISO.

El origen de estas normas es militar y datan de 1959 las cuales están representadas por La ISO (International Organization for Standardization) que en español se traduce como: “Organización Internacional de Normalización” entidad sin fines de lucro fue creada en Londres en 1946, comenzó sus funciones oficialmente en Ginebra, Suiza el 23 de febrero 1947, con el objetivo de facilitar la coordinación internacional y la unificación de normas industriales mejorando por medio de éstas el comercio internacional y la estandarización de la Calidad de muchos productos y servicios.¹⁴

Las organizaciones manufactureras fueron las primeras en adoptar la norma y posteriormente empresas de todo tipo y tamaño la adoptaron como un Sistema de Gestión de la Calidad eficiente. La norma nació en Europa, en

¹⁴ www.pilar.com.ar

donde se ha realizado acuerdos bilaterales en los cuales reconoce la certificación de sus empresas según la norma ISO 9001, lo cual constituye un requisito indispensable para entrar en este mercado.¹⁵

Las organizaciones que conforman el Comité Europeo de Normalización (CEN), representan los siguientes países: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Noruega, Grecia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Republica Checa, Suecia y Suiza.

1.1 PRINCIPALES OBJETIVOS DE LAS NORMAS

Las normas fueron creadas para cumplir cinco objetivos:

1. Lograr, mantener y buscar en forma continua mejoras de calidad de los productos en relación con los requisitos.
2. Mejorar la calidad de las operaciones para cumplir en forma continua las necesidades expresadas implícitas de los clientes y grupos de referencia.
3. Dar confianza a la administración interna y otros empleados de que se cumplen los requisitos de calidad y de que la mejora tiene lugar.
4. Inspirar confianza a los clientes y grupos de referencia de que se logran los requisitos de calidad del producto entregado.
5. Darles la confianza de que se cumplen los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

¹⁵ www.monografias.com

Las normas exigen una documentación para todos los procesos que afectan la calidad y sugieren conformidad a través de auditorías da lugar a una mejora continua.

Los criterios de Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos, Realización del Producto o Servicio y el de Medición, Análisis y Mejora interactúan entre sí para lograr la mejora continua del Sistema de Calidad, tomando en cuenta los requisitos de las partes interesadas para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de dichas partes.

2. ESTRUCTURA DE LAS NORMAS ISO

Las normas ISO son un conjunto de normas nacionales e internacionales que garantiza a los clientes la calidad de sus productos o servicios.

Existieron otras normas las cuales han venido siendo modificadas por los diferentes Comités Técnicos que son los encargados de elaborarlas y a la vez realizar revisiones y éstas han sido sustituidas por las que están en vigencia y son las ISO 9000, 9001 y 9004 ya que con el paso de los años han venido siendo. En el Cuadro 7 se detallan las tres Normas en vigencia, con su respectivo título y una breve descripción de lo que establece cada una de ellas.

CUADRO 7 ESTRUCTURA DE LAS NORMAS ISO

ESTRUCTURA DE LAS NORMAS		
NORMA	TITULO	ESTABLECE
ISO 9000/2000	“Sistema de Gestión de Calidad”	En la cual se presenta los fundamentos y vocabulario básicos de la misma.
ISO 9001/2000	“Requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad”	Los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad para su utilización como un medio de asegurar la conformidad de los productos y servicios.
ISO 9004/2000	“Directrices para la mejora del desempeño”	Que contiene las recomendaciones de los aspectos de un SGC para mejorar las prestaciones globales y el desempeño de la organización

Fuente: Paul James (2000. “Gestión de la Calidad Total” México McGraw_Hill.

Pag. 4

Es importante conocer las estructura de dichas Normas ya que proveen un sistema para alcanzar el progreso de la organización mediante la realización de metas estratégicas, comprensión de las necesidades de los usuarios,

productividad, etc., por medio de acciones correctivas y preventivas, además permiten que la organización documente los procedimientos y los ponga en práctica.

3. FUNDAMENTOS E IMPORTANCIA DE LA NORMA ISO 9000/2000

Los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) bajo el modelo de la Norma ISO 9000/2000 se define como: “El sistema de gestión para establecer la política y los objetivos y el logro de los mismos, con el fin de dirigir y controlar una organización”. La norma fue creada con el objetivo de: “describir los fundamentos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y definir los términos relacionados con los mismos”.

La importancia de esta Norma radica en su sencillez, puesto que son prácticas y aplicables a todo tipo de empresas sin importar su tamaño o naturaleza, quiere decir que la implementación de un SGC es posible para cualquier empresa.

3.1 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD¹⁶

Para que una organización opere y se conduzca de una manera exitosa debe de existir un control y una dirección sistemática y transparente, y así lograr un mejoramiento continuo del desempeño considerando siempre las necesidades de todas las partes ya sea de clientes, alta dirección y la empresa en general.

¹⁶ Norma Española ISO 9000/2000. Publicada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) Pag. 8

En la Norma ISO 9000 se identifica ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño

3.2 TÉRMINOS Y DEFINICIONES BÁSICAS

Como se ha mencionado la norma ISO 9000/2000 esta compuesta específicamente por el vocabulario relativo a los Sistemas de Gestión de la Calidad el cual está dividido por diferentes términos como por ejemplo: **términos relativos a la Calidad**, la norma en primer lugar define a la calidad, luego que es un requisito, clase, satisfacción del cliente y en último lugar define el término de capacidad.

Es muy importante que el vocabulario y la terminología que presenta la norma sean conocidos por los usuarios, y que permita lograr una mejor aplicación de la misma y además conlleve a la empresa a un buen funcionamiento logrando sus objetivos y cumpliendo con las expectativas y necesidades de los clientes.

4. FUNDAMENTOS Y ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001/2000¹⁷

En esta norma es la que especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su

¹⁷ Norma Española ISO 9001/2000. Publicada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Apartado 3, Pag. 13

capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de los clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación.

Además la norma es definida como un conjunto de reglas de carácter social y organizativo para mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de una organización, cuyo último resultado es mejorar capacidades y rendimientos de la organización y conseguir un aumento por este procedimiento de la calidad final del producto ¹⁸

Existe una serie de áreas dentro de la empresa que deben cumplir con los requisitos establecidos (Ver Anexo 3), por ejemplo en el apartado cinco: Responsabilidad de la Dirección la norma obliga a la dirección a tener un compromiso con toda la compañía, a basarse en las necesidades del cliente, a formular una política de calidad que sea adecuada al propósito de la organización, a planificar todas las actividades por medio de objetivos, asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización y se deben de hacer las revisiones necesarias de un SGC; por lo tanto es importante que la alta dirección cumpla con los requisitos de la norma para que la empresa se encamine por el éxito.

4.1 REQUISITOS ¹⁹

¹⁸ www.buscarportal.com

¹⁹ Norma Española ISO 9001/2000. Publicada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Pag. 13_17

Se ha mencionado que un SGC comprende una serie de aspectos y requisitos que han sido elaborados con el fin de que las organizaciones los cumplan y así mejorar el nivel de calidad tanto a sus productos y/o servicios como el desarrollo de sus procesos, y así lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes; por lo que a continuación se detallan cada uno de los requisitos de un SGC que establece la norma ISO 9001/2000.

5. CERTIFICACIÓN BAJO LAS NORMAS DE CALIDAD ISO

En términos sencillos, el certificarse bajo ISO 9001 es cumplir completamente con un esquema de cláusulas que indican lo mínimo que debe tener la organización para “Proporcionar la Confianza” de que tiene un Sistema para diseñar y/o promover productos conforme o libres de defectos.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN.²⁰

Las normas ISO 9000 no son normas obligatorias sin embargo, las empresas buscan certificarse por los siguientes motivos:

- ✚ Comprobar que son capaces de producir bienes y servicios conformes.
- ✚ Clientes exigen que sus proveedores se certifiquen.
- ✚ Diferenciarse del resto de proveedores en su mismo campo mediante una certificación.

²⁰ www.gestiopolis.com

- ✚ Competitividad a nivel internacional sin ningún problema, siempre que la empresa que haya emitido el certificado tenga reconocimiento internacional.

Existe una serie de pasos (Ver Anexo 4) que representan una guía para el proceso de certificación de una compañía en base a las Normas de Calidad ISO.

Y de acuerdo a los 8 pasos para el proceso de certificación la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad no es una simple tarea administrativa que termina en la redacción de una serie de documentos y en la presentación de los mismos ante una autoridad de certificación, por el contrario, se requiere de diversas acciones y compromisos sin los cuales no es posible asegurar el éxito a largo plazo de la misma.

5.2 BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN.

La implantación de un SGC basado en la norma ISO 9000 proporciona muchos los beneficios a las empresas tanto internos como externos, lo cuales ayudan de manera muy importante a reforzar la competitividad del producto y/o servicio. Dichos beneficios se muestran en el siguiente cuadro:

CUADRO 8 BENEFICIOS DE CERTIFICACIÓN

BENEFICIOS	
INTERNOS	EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Optimización de los recursos. ✚ Buena comunicación ✚ Procesos enfocados hacia el cliente. ✚ Mejora continua en los procesos. ✚ Incremento en la capacitación del personal. ✚ Mayor conciencia en el personal. ✚ Aumento en las utilidades. ✚ Mejora en el servicio al cliente. ✚ Mayor capacidad de prevenir problemas internos. ✚ Mejora la gestión y control interno desde la Gerencia General. ✚ Mejor control Administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Mayor calidad percibida. ✚ Ofrece al consumidor una mayor confianza en el producto que adquiere. ✚ Ventajas competitivas. ✚ Reducción de auditorias de calidad por el cliente. ✚ Incremento en la participación en el mercado. ✚ Facilita la venta de productos y su introducción en nuevos mercados. ✚ La marca facilita la comercialización de los productos y servicios. ✚ Conduce a la eliminación de barreras del comercio ✚ Protegen contra competencia desleal ✚ Clientes satisfechos ✚ Imagen internacional.

Fuente: Elaborado por el Grupo de Investigación a partir de.

www.gestiopolis.com

Partiendo de lo anterior, se puede concluir que la empresa que tome la decisión de implementar un SGC mejorará su rentabilidad, eficiencia y eficacia para darle cumplimiento a los requisitos de los clientes y por lo tanto aumentar su satisfacción; de igual forma contará con las bases necesarias para abrirse a nuevos mercados frente a los Tratados de Libre Comercio que actualmente se desarrollan.

5.3 EMPRESAS QUE CERTIFICAN

La certificación es el comprobante, entregado por un organismo con autoridad que testifica la conformidad de un producto, proceso o servicio con una o varias normas y/o especificaciones. El objetivo de la certificación es dar confianza al comprador o cliente sobre la capacidad de la empresa para proveerlo con artículos y/o servicios conforme a lo contratado o especificado, garantizándole que todo lo que se ha previsto para la fabricación de un producto se efectuará, sin excepción de etapas o de operaciones, sin ninguna dificultad.

A nivel mundial existe una serie de empresas creadas con el fin de promover la calidad y a la vez realizar certificaciones en base a las normas ISO 9000, entre las cuales están:

- *AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) y aquí en nuestro país es AENOR EL SALVADOR*
- *ICONTEC (Instituto Colombiano de Tecnología)*

Además en nuestro país existe el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología²¹ el cual es una dependencia del Ministerio de Economía y forma parte como miembro correspondiente de la Organización Internacional de Normalización (ISO) quien reconoce a esta institución como el organismo oficial de normalización en El Salvador y le envía información actualizada sobre las actividades de normalización a nivel mundial.

El CONACYT a través de su Departamento de Normalización, Metodología y Certificación de la calidad es el encargado de apoyar actividades de difusión de las áreas anteriores.

Además este departamento desarrolla seminarios sobre normas ISO con especialistas extranjeros, brinda cierta asesoría que le permite utilizar de una manera efectiva recursos que posee la empresa y a la vez apoya iniciativa de promoción.

5.4 EMPRESAS SALVADOREÑAS CERTIFICADAS BAJO LAS NORMAS ISO 9001/2000

En nuestro país el tema de la Calidad esta siendo tomado muy en cuenta por muchas empresas para la mejora de sus productos y servicios, es por ello que deciden someterse al proceso de certificación.

En La Prensa Grafica se presentó un suplemento especial el martes 2 de mayo del presente año denominado “1ª Cumbre de la Calidad, El Salvador

²¹ www.conacyt.gob.sv

2006” patrocinado una serie de empresas y especialmente presentado por la compañía AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) una de las empresas encargadas de certificar productos, servicios y empresas, también orienta la gestión a la satisfacción de clientes e impulsa la difusión de una cultura que se relacione con la calidad.

D. LOS PROCESOS PIEDRA ANGULAR DE LA NORMA ISO

Para que las Organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

Según Norma ISO 9000/2000: La Administración de Procesos comprende la planeación y el manejo de las actividades necesarias para lograr un alto nivel de desempeño en los procesos de negocios clave, así como identificar las oportunidades de mejora la calidad y el desempeño operativo y, con el tiempo, la satisfacción del cliente.

Dentro de la Alcaldía Municipal de San Vicente, no existe actualmente ningún documento que refleje los procedimientos a ejecutar en las diferentes áreas. La única área que posee un Manual de Procedimientos es el Área de **UACI**.

1. CONCEPTOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCESOS.

Cada tarea simple en toda organización debe ser vista como un proceso, hay algunos procesos muy grandes, grupos de procesos más pequeños llamados procesos claves, críticos o de negocios. Estas son las actividades que la organización debe llevar a cabo especialmente bien si quiere lograr su misión y sus objetivos.

1.1 CONCEPTOS DE PROCESOS

A través de la historia del desarrollo del pensamiento administrativo, han existido diferentes autores que definen los procesos dependiendo su punto de vista. A continuación se mencionan algunos de ellos.

CUADRO 9 DEFINICIONES DE PROCESOS.

AUTOR	DEFINICIÓN
<ul style="list-style-type: none"> John S. Oakland 	"Transformación de un conjunto de insumos, los cuales pueden incluir acciones, métodos y operaciones en resultados que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes". ²²
<ul style="list-style-type: none"> J. M. JURAN 	"Combinación única de máquinas, herramientas, métodos materiales y personas que logran una producción de bienes o servicios." ²³

²² John S. Oakland, *Administración por Calidad total Tercera Edición, México 1999, Pag. 13*

²³ J.M.Juran *Análisis y Planeación de la Calidad, Primera Edición, México*

<ul style="list-style-type: none"> • Dianne Galloway 	<p>“Es una secuencia de pasos, tareas o actividades que transforman los inputs (entradas) en output (salidas)”²⁴</p>
<ul style="list-style-type: none"> • AENOR Norma de Calidad ISO 9000/2000. Apartado 3.4.1 	<p>“Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, las cuales transforma entradas en salidas”</p>

FUENTE: Elaborado por grupo de Investigación

2. TIPOS DE PROCESOS²⁵

Todo trabajo en una Organización se realiza mediante algún proceso. No existe una tipificación específica de procesos, ya que las principales Empresas u Organizaciones identifican los procesos importantes que afectan la satisfacción del cliente en toda la cadena de valor.

Cabe mencionar que dentro de la Alcaldía de San Vicente, principalmente el Área de Registro Tributario, no tienen identificados ni documentados los procesos estratégicos, obstaculizándoles el cumplimiento de sus metas y objetivos proyectados.

3. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS SEGÚN NORMA ISO 9001²⁶

²⁴ Dianne Galloway, *Mejora continua de procesos (España, 1994)* pag. 23

²⁵ James R. Evans, *Administración y control de la Calidad, sexta edición México 2005*, pag 316

Uno de los sistemas que justifica y que esta bien diseñado y cumple con los requisitos de una buena documentación es la **Norma ISO 9001**. Según el apartado 4.2 de la Norma ISO 9001 de AENOR., establece los Requisitos de la Documentación.

4. HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE PROCESOS

Para comprender los procesos en forma tal que se puedan mejorar mediante el enfoque sistemático se requiere el conocimiento de un grupo sencillo de herramientas o técnicas de medición, las cuales son: Diagrama de Bloque **PEPSU**, Método **ASME**, Diagrama **OTIDAR** (Estas herramientas serán estudiadas y aplicadas en el desarrollo del Capítulo dos).

²⁶ Norma Española ISO 9001/2000. Publicada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Pag. 14

CAPITULO II

**DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS
ESTRATÉGICOS QUE PRESTA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN
VICENTE, DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE.**

La verdadera calidad surge de la comprensión de los procesos y procedimientos de los Servicios Estratégicos que brinda la Entidad. El éxito de toda institución depende de una buena Organización Administrativa, situación de la cual adolece la Alcaldía Municipal de San Vicente. En la actualidad, no cuenta con una serie de requisitos generales que le ayuden a brindar un servicio eficiente.

Como resultado del estudio realizado mediante la metodología de la investigación se determina que la Comuna Vicentina adolece de deficiencias dentro de su organización administrativa. Tales deficiencias se describen, dentro de este documento con sus respectivas observaciones; con lo que se pretende contribuir a mejorar el servicio.

A. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1. GENERAL.

Conocer y analizar las deficiencias, de las cuales adolece la Comuna Vicentina, nos permite proporcionar las herramientas adecuadas que faciliten el trabajo; lo que tendrá como resultado un mejor desarrollo de la comunidad.

2. ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico, que nos permita conocer la forma de aplicar los Servicios Estratégicos (S.E.) en la Alcaldía Municipal de San Vicente, y el beneficio que de estos recibe el usuario.
- Identificar los S.E. que brindan en la Alcaldía Municipal de San Vicente para analizar el desarrollo de los Procesos y Procedimientos.
- Conocer la opinión del usuario de acuerdo al servicio que recibe.
- Evaluar la Gestión de Calidad actual de los S.E. con base a la Norma ISO 9001/2000, para diseñar el SGC que contribuirá a incrementar la satisfacción de los usuarios.
- Formular conclusiones y recomendaciones necesarias para mejorar la eficiencia de la prestación de los S.E.

B. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

A fin de efectuar una investigación que resulte lo suficientemente válida y confiable se utilizó el método científico, dado que se basa en el análisis objetivo de aquellos fenómenos sujetos de estudio y que se encuentran presentes en una realidad determinada. Por medio de la investigación científica se explicará como se dio solución a la problemática que actualmente presenta la Alcaldía Municipal de San Vicente, que consiste en la ineficiencia de los servicios estratégicos.

Del mismo modo la racionalidad del método científico será de tipo deductivo, ya que se partirá de la teoría sobre la Calidad ISO 9000/9001/2000. Para posteriormente observar el fenómeno de estudio, lo cual permitió conocer la situación actual para luego elaborar el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

2. TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

Se aplicara el diseño no experimental ya que no se manipulara, deliberadamente las variables puesto que solo se observará el fenómeno en su ambiente natural para luego analizarlo. Dentro de este diseño de investigación

se clasificará como transaccional descriptiva, debido a que se recolectaran datos en un solo momento, en un tiempo único.

Se describió la situación actual de la problemática presente en la Alcaldía Municipal de San Vicente en cuanto a la Gestión de Calidad y los procesos estratégicos de la Alcaldía, para luego explicar detalladamente los resultados de la investigación y realizar el Diseño del SGC basado en las Normas ISO 9001/2000 que permita mejorar la eficiencia en la elaboración de los procesos estratégicos.

3. FUENTES DE RECOLECCIÓN DE DATOS

De la confiabilidad y veracidad de los datos que se obtuvieron a través de las Fuente primarias y secundarias dependió en gran medida la calidad del trabajo de investigación. Por lo que se requirió del uso de las siguientes fuentes:

Fuentes Primarias.

Para recolectar los datos se usaron las siguientes Técnicas:

 Entrevista

 Encuesta

 Observación.

Dichas fuentes sirvieron para determinar la situación actual de los procesos estratégicos y los procesos de la entidad municipal.

Fuentes Secundarias.

Con el fin de sustentar los conocimientos teóricos relacionados al tema de investigación se usaron las siguientes fuentes:

-  Libros
-  Tesis
-  Leyes
-  Internet
-  Diccionarios
-  Revistas y Publicaciones.

Estas fuentes secundarias representaron los instrumentos para realizar la investigación bibliográfica.

4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

Para efectos de realizar la investigación se utilizaron los siguientes instrumentos. Ver cuadro 10

CUADRO 10 INSTRUMENTOS Y DIAGNÓSTICO DE INVESTIGACIÓN


INSTRUMENTOS	DIAGNÓSTICO
Cuestionario según ISO aplicado a jefaturas	Situación actual de los servicios estratégicos según la norma ISO
Cuestionario	Opinión, necesidades y evaluación de los servicios estratégicos según clientes.
Entrevista, Observación, matriz PEPSU.	Situación actual de los procesos y procedimientos de los servicios estratégicos
FODA	Situación actual de la Alcaldía.

Fuente: Elaborado por el grupo de investigación

- ✚ **Entrevista:** El objetivo de esta técnica es obtener datos a través del **instrumento de guía de preguntas** para conocer la situación actual de los procesos estratégicos de la Alcaldía de San Vicente.
- ✚ **Encuesta:** Para esta técnica se utilizaron dos Cuestionarios, uno dirigido a los Jefes de los Departamentos de Registro Tributario, Registro Familiar, Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora que ejecutan los Procesos Estratégicos en la Alcaldía y el otro dirigido a los usuarios para conocer el nivel de satisfacción que poseen.

Ambos cuestionarios sirvieron como instrumento de recolección de datos, los cuales contenían una serie de preguntas cerradas y abiertas con el objeto

de conocer las debilidades y fortalezas que poseen las unidades en estudio en cuanto a la Gestión de Calidad y de Procesos.

 **Observación:** Consiste en hacer una inspección al personal involucrado en la prestación de los servicios estratégicos, lo cual permitirá identificar las diferentes actitudes hacia los usuarios y la forma en que desarrollan los procesos que competen.

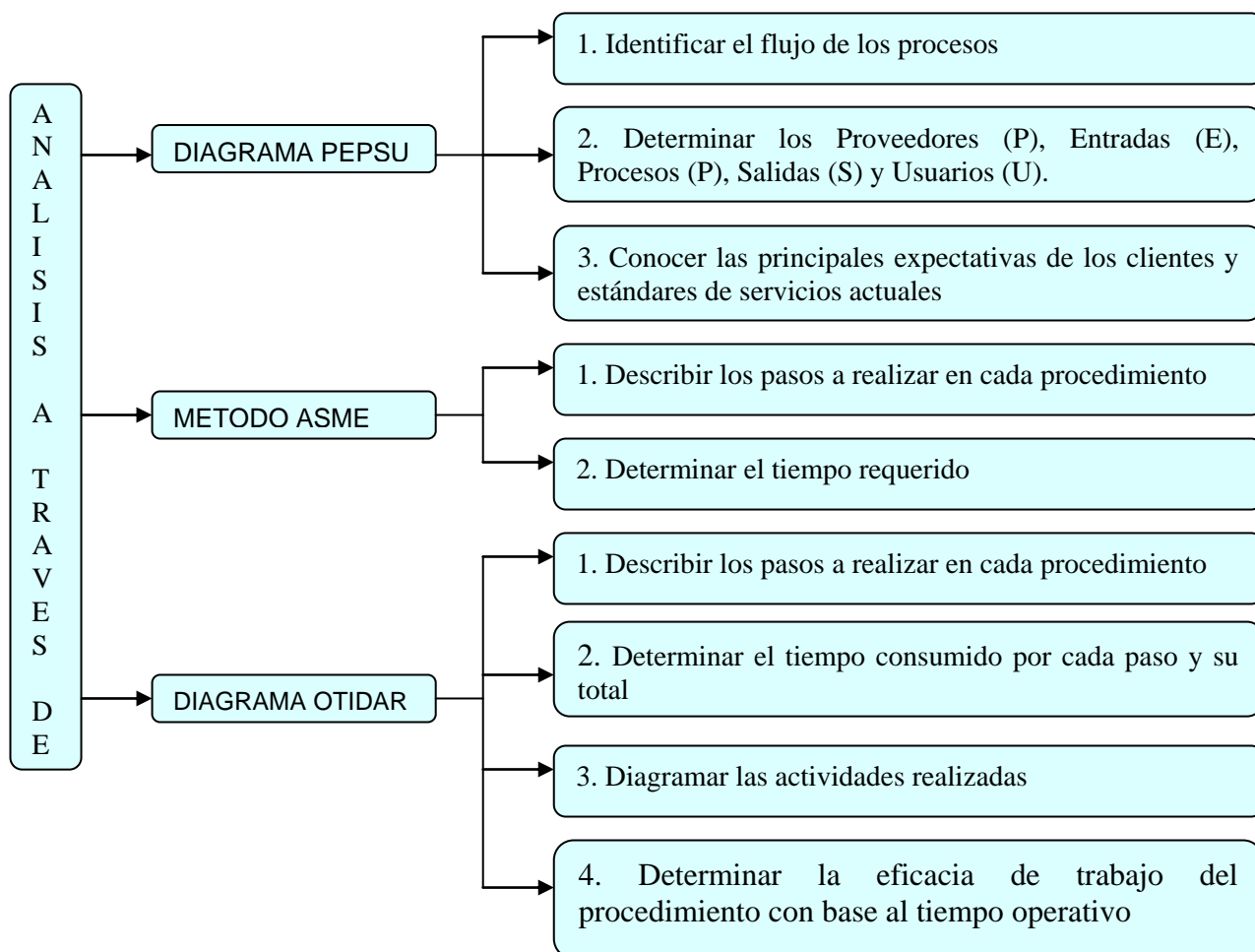
4.1 HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Para realizar un análisis más objetivo de los Procesos y Procedimientos fue necesario hacer uso de tres herramientas cuya utilidad se presenta en el esquema 2

:

ESQUEMA 2

HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS



Fuente: Elaborado por grupo de investigación.

5. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA

Debido a que el trabajo de investigación se enfoca a los principales procesos estratégicos de la Alcaldía, la población total se divide en 1,300 empresas registradas, dentro de estas se pueden mencionar: grandes y pequeños empresarios, 6745 inmuebles y aproximadamente 24000 en Registro Familiar por lo tanto se aplicara la fórmula para cada uno de los servicios mencionados.

Para determinar la muestra se utilizará la siguiente fórmula para poblaciones finitas: Ver ANEXO 5

$$n = \frac{Z^2 N pq}{e^2(N-1)+Z^2pq}$$

En donde:

Z: nivel de confianza de la investigación

N: total de la población en estudio

p: probabilidad de éxito

q: probabilidad de fracaso

e: error de estimación

n: número de elementos (tamaño de la muestra)

Los datos para determinar la muestra de cada servicio estratégico se reflejan en el cuadro 11

CUADRO 11 TOTAL DE MUESTRA PARA CADA SERVICIO

Tipo de Servicio	Muestra
Registro de Inmuebles	61 inmuebles o propietarios
Registro de Establecimientos	59 empresas o personas
Registro Familiar	61 personas

Fuente: Elaborado por el grupo de investigación.

5.1 PRUEBA PILOTO

Con el propósito de verificar la comprensión de las preguntas contenidas en el cuestionario dirigido a los usuarios se realizó una prueba piloto con diez encuestas de cada uno de los servicios estratégicos mencionados de esa forma validar el instrumento de recolección de datos.

5.2 PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.

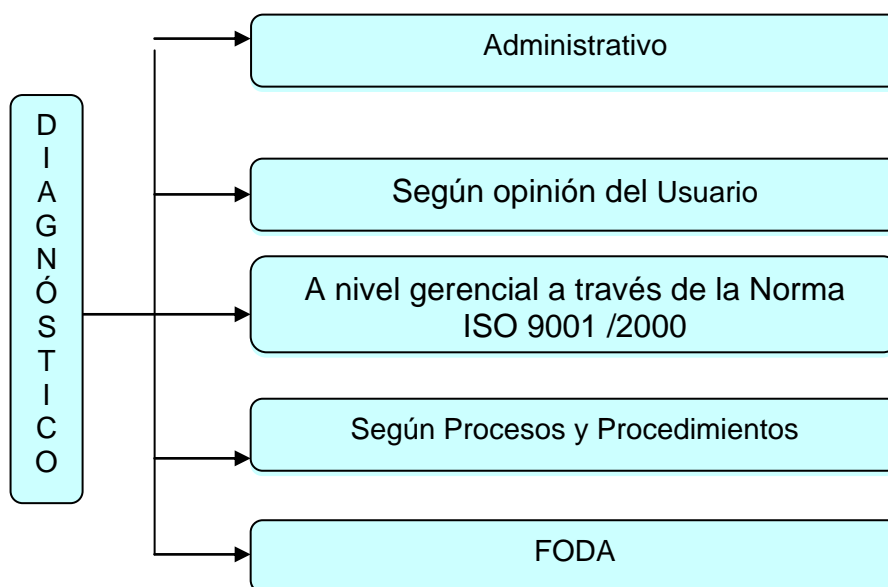
Posterior a la recolección de los datos, se procedió a la tabulación y análisis de los mismos, a fin de transformar los datos en información valiosa que será utilizada para la elaboración del diagnóstico de la institución con base a la Norma de Calidad ISO 9001/2000 y a las encuestas de los usuarios.

C. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS QUE PRESTA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE.

De acuerdo al estudio realizado dentro de la organización a través del análisis de los procesos y procedimientos de los servicios estratégicos que presta la Alcaldía Municipal de San Vicente a la ciudadanía, se realizaron cinco diagnósticos. (Ver esquema3); los cuales nos ayudaron a determinar la ***situación actual de los mismos y el nivel de satisfacción del usuario.***

ESQUEMA 3

DIAGNÓSTICOS REALIZADOS PARA DETERMINAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS Y SITUACIÓN ACTUAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE



Fuente: Elaborado por grupo de investigación

A través de los diagnósticos realizados se pudo determinar la situación actual de los Servicios Estratégicos que presta la Comuna a la ciudadanía

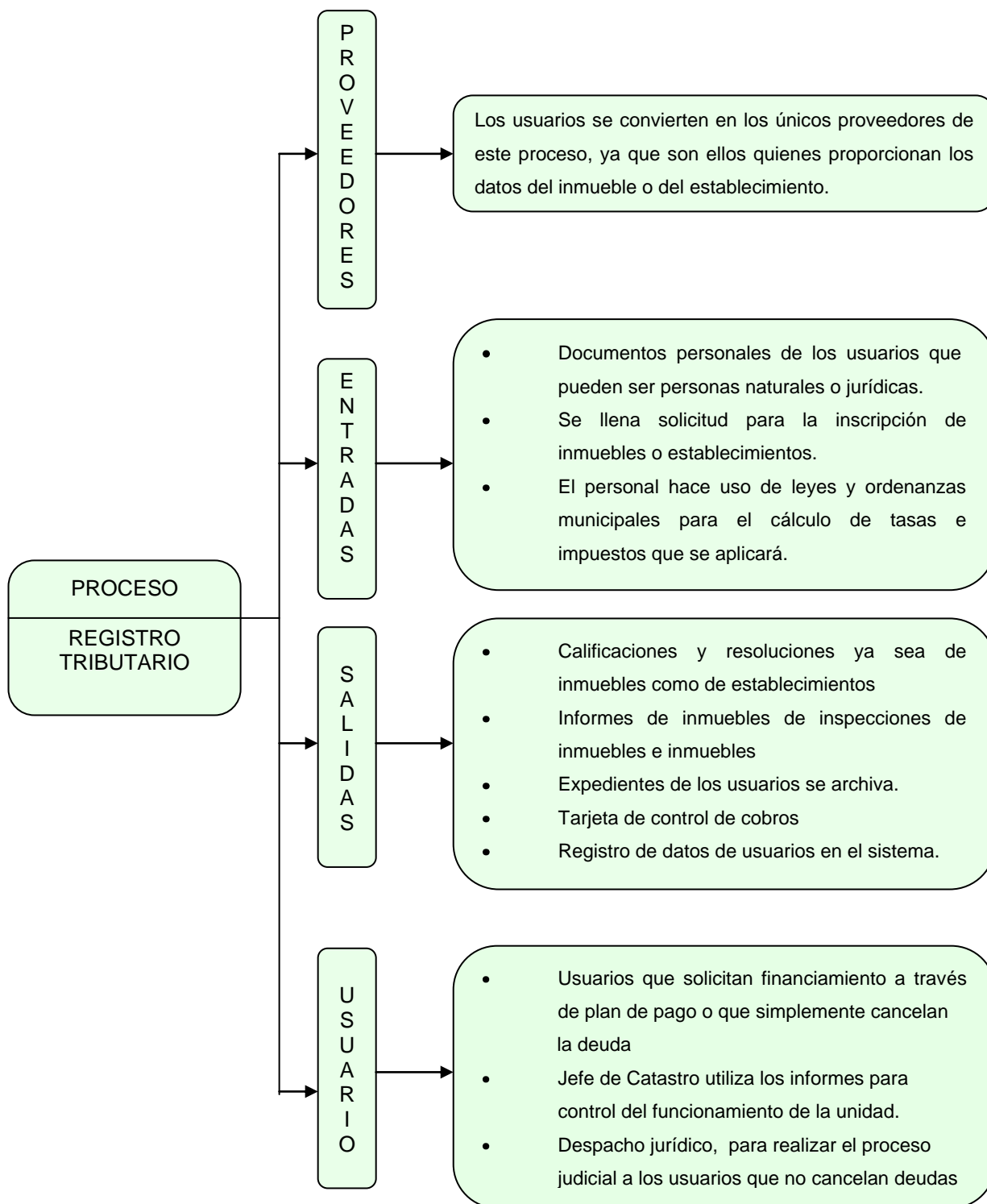
1 APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS.

Los procesos generalmente abarcan las funciones tradicionales de la organización y para realizarlos con precisión es necesario realizar cierta investigación y reflexión a través del Diagrama PEPSU, Diagrama ASME y OTIDAR.

APLICACIÓN DEL DIAGRAMA PEPSU.

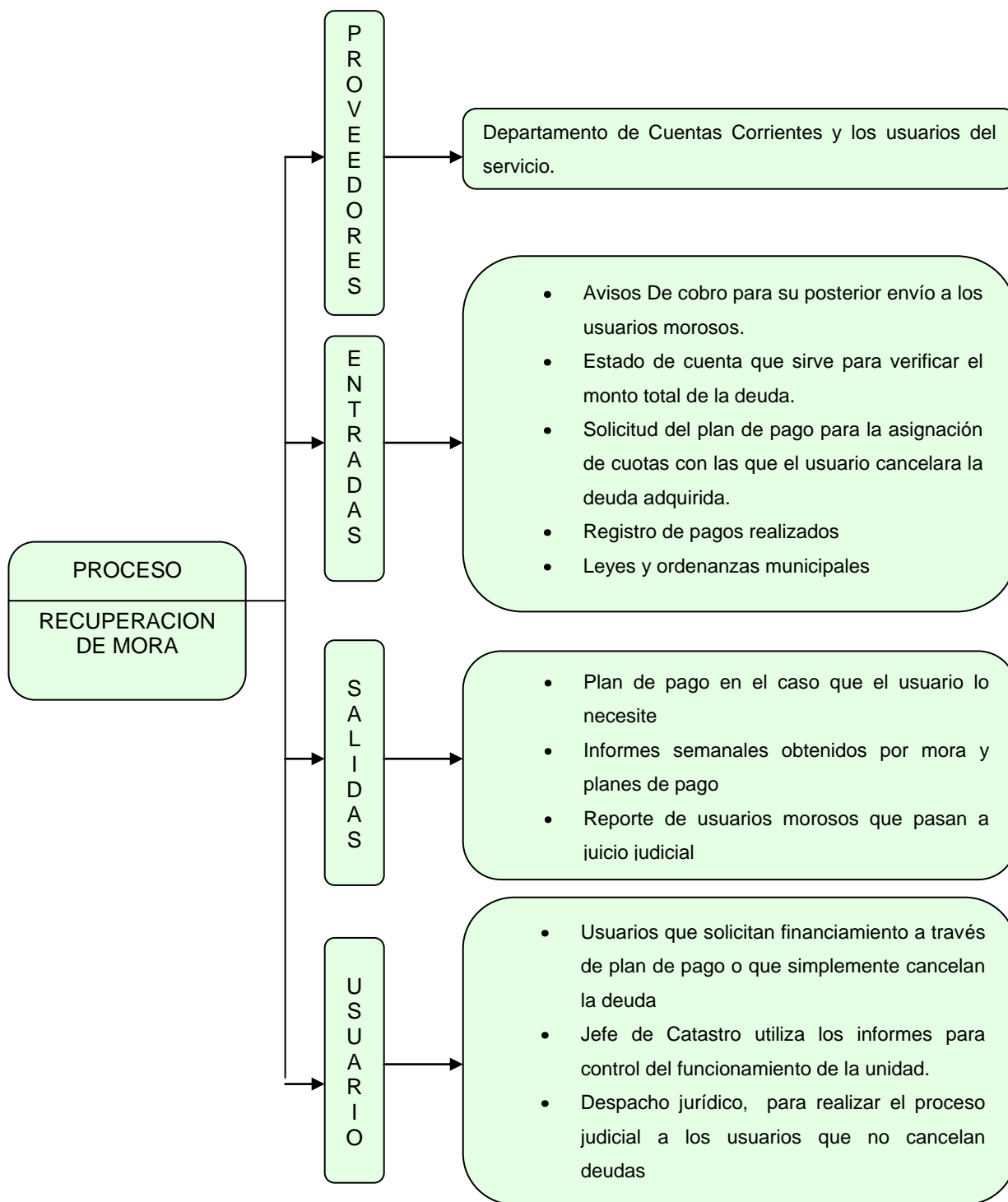
Con la aplicación del Diagrama PEPSU se realizó un análisis del comportamiento de los Procesos, identificando los principales elementos de los Servicios Estratégicos. En el esquema 5 se puede observar la aplicación del PEPSU a los diferentes Procesos.

ESQUEMA 4 PROCESO DE REGISTRO TRIBUTARIO



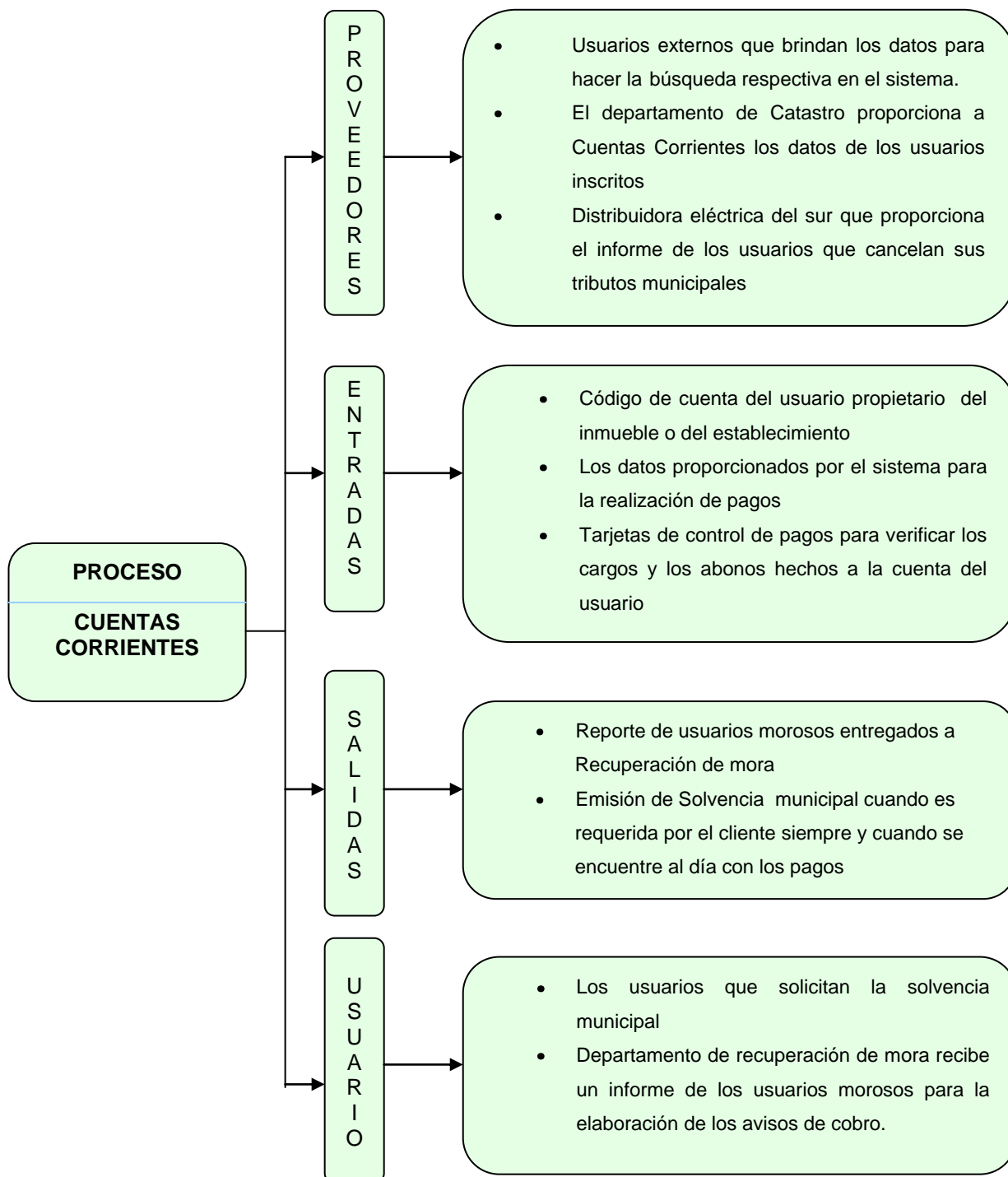
Fuente: Elaborado por grupo de investigación a partir del ANEXO 6

ESQUEMA 5 PROCESO DE RECUPERACIÓN DE MORA



Fuente: Elaborado por grupo de investigación a partir del ANEXO 7

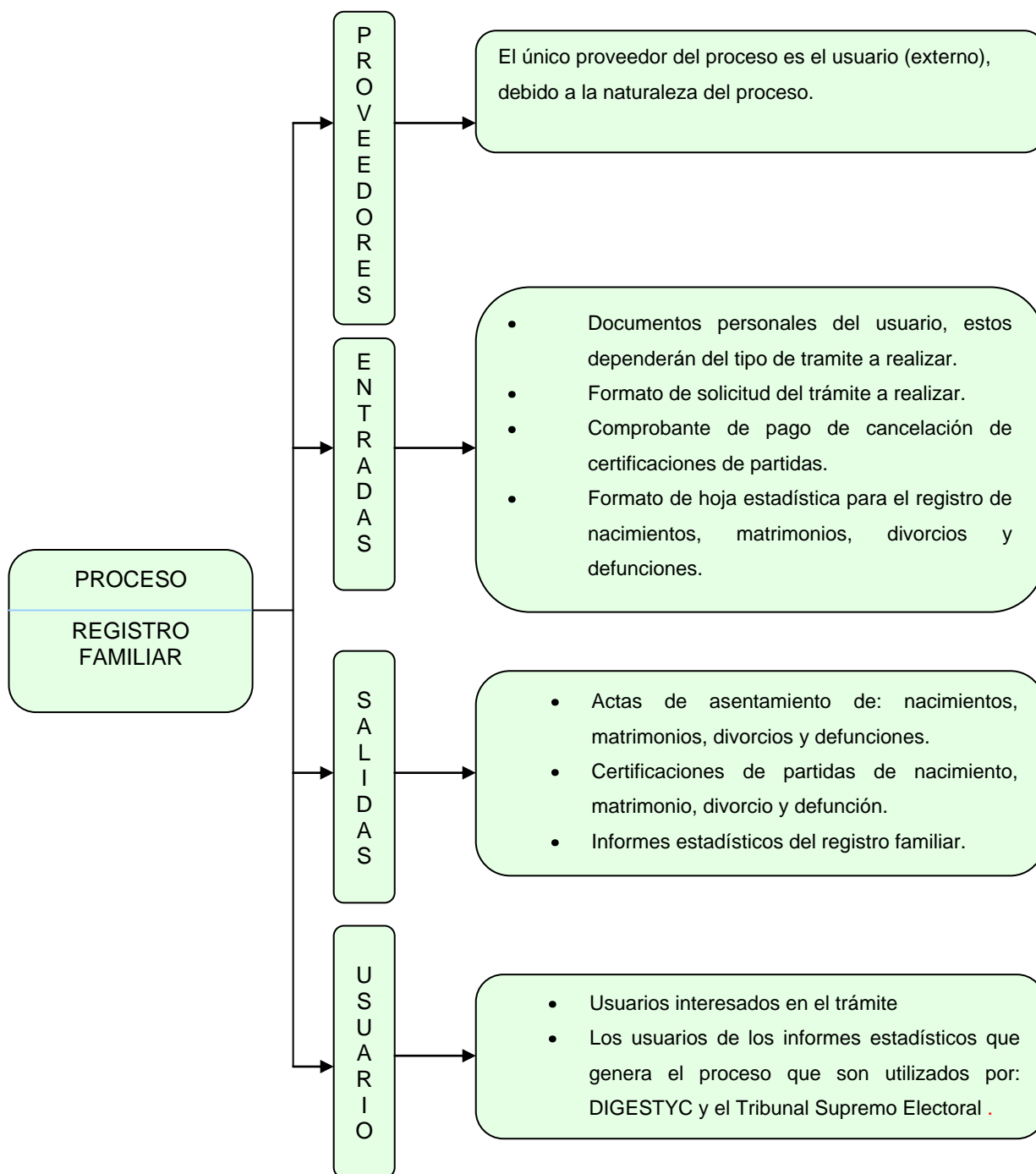
ESQUEMA 6 : PROCESO DE CUENTAS CORRIENTES



Fuente: Elaborado por grupo de investigación a partir del ANEXO 8

ESQUEMA 7

PROCESO DE REGISTRO FAMILIAR



Fuente: Elaborado por grupo de investigación a partir del ANEXO 9

Mediante la aplicación del Diagrama PEPSU se logró documentar los siguientes procesos:

- Registro Tributario
- Cuentas Corrientes
- Recuperación de Mora
- Registro Familiar

Se pudo determinar que los servicios de Registro Tributario se encuentran estrechamente ligados con: **Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora**, ya que para unos procesos constituyen las salidas de algunos procedimientos y en otros casos es la entrada e insumos de algunos procesos. En el caso de Registro Familiar Solamente tiene una estrecha relación con **Cuentas Corrientes**, ya que representa la salida del procedimiento.

Esto se identifico también a través del Cuestionario de 26 basado en la Norma ISO 9001/2000 a nivel gerencial.

1.2 APLICACIÓN DEL MÉTODO ASME

Este método se utilizo para identificar la secuencia de las actividades que conforma cada procedimiento, así como la distancia en metros y el tiempo en minutos que consume cada paso en aquellos casos posibles de determinar y el tipo de actividad (Operación, Transporte, Revisión, Demora, Archivo y

Combinado), realizada para diagramar el flujo del procedimiento. Lo que permitió detectar las actividades que necesitan ser eliminadas o mejoradas para los procedimientos y de esa manera brindar servicios de calidad. Ver ANEXO 10

1.3 APLICACIÓN DEL DIAGRAMA OTIDAR

Este diagrama nos ayudo a determinar de manera cuantitativa la eficiencia del trabajo para los procedimientos de Extensión de Partidas (Registro Familiar), calificación y Otorgamiento de Licencias y Matriculas (Registro Tributario), a través del cálculo del Tiempo Operativo (TO) entre el tiempo Total ($TT = \sum TO + \sum TD$), tomando en cuenta que las actividades operativas son las que representan trabajo y agregan valor a los rendimientos (servicios) que se obtienen.

En cambio, las actividades que generan Tiempo de Desperdicio (TD): Transporte, Inspección, Demora, Almacenaje y Reprocesos solamente agregan costos y demoras a los procedimientos que se llevan a cabo, es decir que no agregan valor a los resultados. Ver ANEXO 11

2. DIAGNÓSTICOS APLICADOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS

DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO

Debido a la Administración anterior, la Alcaldía Municipal de San Vicente actualmente se encuentra con un gran déficit y deficiencia, lo cual no ha sido ningún impedimento para la nueva Gestión el salir adelante. Debido a la problemática enfrentada por el nuevo Alcalde y su Concejo se vieron en la obligación de hacer una descentralización en las Áreas y así poder brindar un mejor servicio al contribuyente de la municipalidad.

2.1.1 PRINCIPALES DEFICIENCIAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Debido a la falta de controles Administrativos, Gerenciales y a la mala comunicación entre las diferentes jefaturas se presentan las siguientes deficiencias por Áreas: Ver cuadro 12

**CUADRO 12:
DEFICIENCIAS DE LA ALCALDIA POR ÁREAS**

ÁREA ADMINISTRATIVA	ÁREA DE CATASTRO	ÁREA LEGAL	ÁREA DE SERVICIOS PUBLICOS EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> • Carecen de planes de acción por área • Carecen de objetivos Institucionales • Carecen de una Misión y Visión • Carecen de manuales de procedimiento • Carecen de manuales de descripción de puestos • Mala estructura Organizativa (Ver Anexo 9) 	<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con un sistema informático actualizado, para el desarrollo de sus actividades • Inadecuada administración de CATASTRO, con respecto a los cobros y otorgamiento de permisos. • Desinterés por la calidad en la atención a los usuarios • Inadecuada clasificación de los contribuyentes en el área de catastro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carecen de Ordenanzas Municipales. • Carecen de Normativas • Carecen de Normas Técnicas de Control Interno Específicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura • Ordenamiento • Saneamiento • Limitaciones Medioambientales

Fuente: Elaborado por grupo de investigación.

Por lo tanto para superar las limitaciones mencionadas se requiere de esfuerzo por parte del Concejo Municipal para modernizar la administración de la alcaldía, invirtiendo en los recursos que dé como resultado un adecuado funcionamiento en sus áreas de gestión fortaleciéndola financieramente e implementando acciones para elevar la calidad total en los servicios que presta para ofrecerlos de manera eficaz y eficiente.

Actualmente el nuevo Alcalde y todo su personal del Concejo Municipal están haciendo todo lo posible por solucionar dichas deficiencias, con el fin de mejorar en una forma efectiva y de calidad todos los servicios. Por lo tanto, contar con un modelo de calidad que sea aplicable al quehacer de la institución es determinante e imprescindible

No obstante, al no resolver oportunamente dichas deficiencias, se mantendrá la problemática o llegará al punto en que esta incremente, lo cual conllevará a duplicar esfuerzos, costos, tiempos, recursos y principalmente la insatisfacción de los usuarios.

2.1.2 ASPECTOS POSITIVOS QUE TIENEN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE, EN CUANTO AL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES.

- Todas las actividades de compras las realizan por medios de la LACAP
- Extensión de documentos como: Partidas de nacimiento, defunción, licencias, matriculas y calificaciones de inmuebles lo hacen amparándose a la ley.
- A pesar de no estar documentados los procesos y procedimientos, el personal sabe que hacer y a que acudir de forma practica y legal.

2.2 DETERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS

Los servicios Estratégicos para la Alcaldía Municipal de San Vicente representan los servicios que tienen la mayor demanda de usuarios, generan la mayor captación de ingresos y se da un contacto directo con los usuarios, dentro de ellos tenemos: *Registros Tributario y Registro Familiar*.

El servicio que genera mayores ingresos a la Municipalidad es: **Registro Tributario** debido al cobro de Tasas e Impuestos Municipales por los diferentes servicios prestados a la municipalidad.

2.2.1 REGISTRO TRIBUTARIO.

Según la estructura orgánica de la Municipalidad Vicentina, del área de Registro Tributario dependen los siguientes servicios estratégicos: **Recuperación de Mora y Cuentas Corrientes**; ya que son la finalización del procedimiento de catastro. Ver ANEXO 6

2.2.2 RECUPERACIÓN DE MORA

¿Por qué se dice que Recuperación de Mora se encuentran ligada con Registro Tributario?

Debido a que es la encargada de notificar al usuario su situación actual en cuanto al retraso por pagos de impuestos y tasas municipales; al final de mes esta área elabora un reporte y emite a **Registro Tributario**.

Posteriormente Recuperación de Mora elabora un informe de ingresos que percibirá la Municipalidad por pagos tardíos de tasas e impuestos.

2.2.3 CUENTAS CORRIENTES

¿En que medida se relaciona Cuentas Corrientes con Registro Tributario?

De acuerdo a las calificaciones y cálculos realizadas en Registro Tributario a los diferente inmuebles y empresas, **Cuentas Corrientes**; es la encargada de colocar el valor que le corresponde pagar al usuario de acuerdo a las Ordenanzas Reguladoras Municipales de San Vicente y de notificar a Registro Tributario los ingresos percibidos por impuestos y tasas municipales

Cuentas Corrientes es la encargada de percibir todos los ingresos de todos los servicios que presta la municipalidad entre ellos están: *mercados, terminales de buses, vistos bueno extendidos en el rastro, partidas, carné de minoridad* etc.

Los S. E. fueron determinados por el grupo de investigación a través de reuniones obtenidas con los diferentes jefes y auxiliares de las diferentes unidades, las razones por las cuales se dicen que son estratégicos debido a que: ***son las principales fuentes de ingresos y registro de todos los usuarios de la municipalidad.*** En el cuadro 13 se muestran las principales deficiencias según los servicios estratégicos que brinda la Comuna Vicentina.

CUADRO 13

DEFICIENCIAS SEGÚN LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS QUE PRESTA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

REGISTRO TRIBUTARIO	RECUPERACIÓN DE MORA	REGISTRO FAMILIAR
<ul style="list-style-type: none"> • Mala orientación al usuario • Tardanza para respuesta de algunos tramites • No cuentan con formatos específicos para la elaboración de sus actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mala orientación al usuario • Personal poco capacitado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mala atención • Error en los documentos • Libros Deteriorados • Demora en la prestación de servicios • Sistema de información desfasados • Falta de recurso tecnológico • Falta de personal altamente capacitado para atención al cliente

Fuente: Elaborado por grupo de investigación.

En vista de las deficiencias que presentan los S.E, se consideraron como sujetos de estudio de la investigación, ya que necesitan ser mejorados para aumentar la satisfacción de los usuarios y garantizar la eficiencia de los mismos.

2.3 DIAGNÓSTICO REALIZADO A PARTIR DE LA OPINIÓN DEL CLIENTE.

Para tener un marco de referencia del trabajo que se realiza dentro de la institución, en la segunda semana de septiembre se entrevistaron 180 usuarios a través de encuestas en los diferentes S.E.; las cuales, se dividieron en 60 encuestas por cada dependencia.

Para el caso de Registro Tributario debido a la poca afluencia de los usuarios, se tuvo que recurrir al trabajo de campo, se visitaron 35 empresas de diferentes tipos de actividad económica por ejemplo: **zapaterías, casas comerciales, comedores**; entre ellos micros y medianos empresarios en el centro de San Vicente, los servicios restantes se pasaron en las respectivas áreas de la Alcaldía Municipal que son registro familiar y cuentas corrientes

Dicha encuesta consta de nueve preguntas cerradas que el usuario contestó según su criterio; esta actividad se llevo a cabo de forma directa, con la finalidad de indagar la opinión del usuario si era favorable o no el trabajo realizado por los empleados de la alcaldía.

Las encuestas efectuadas arrojaron un resultado que pueden verse de forma detallada en el ANEXO 12, donde se presenta cada pregunta con sus objetivos, gráficos y comentarios.

A continuación se resumen los resultados en tres grandes áreas:

- Área de servicios
- Área de problemas de la alcaldía
- Área de sugerencias y aspectos positivos

2.3.1 ÁREA DE SERVICIOS.

Según los resultados, 41 de 60 encuestados califican al servicio de Registro Tributario entre excelente y muy bueno.

El Registro Familiar 49 de 60, lo ubican el servicio entre regular y bueno y Cuentas corrientes 51 de 60 lo califican entre Bueno y Muy bueno.

Según los clientes el tiempo que el empleado de la alcaldía se tarda para brindar un servicio en cualquiera de las dependencias oscila entre 1 – 20 minutos según la diligencia.

2.3.2 ÁREA DE PROBLEMAS DE LA ALCALDÍA

En el cuadro 14 se refleja el porcentaje de usuarios afrontaron algún problema al solicitar un servicio en cualquier dependencia.

CUADRO 14

ÁREA QUE PRESENTA MAYOR PORCENTAJE DE PROBLEMAS.

<i>¿Al solicitar el servicio, se le presento algún problema?</i>		
Registro Familiar	Registro Tributario	Cuentas Corrientes
42% SI	1% SI	1% SI

Fuente: Elaborado por grupo de investigación

En el área de Registro Familiar se encontró que 42% de los encuestados, se les presentaron problemas en la realización de sus trámites; entre ellos:

- Error en la elaboración de los documentos
- Retraso en los documentos
- No se encontró el registro.

Al sumar los resultados de las tres áreas, obtuvimos que 39 de los 180 afirmarían que si se les presentó problemas al realizar tramites.

Tomando los 39 como universo el 64% corresponde al área de Registro Familiar área que presenta el mayor porcentaje de problemas.

2.3.3 SUGERENCIAS Y ASPECTOS POSITIVOS

Las sugerencias más comunes encontradas en las tres áreas encuestadas son:

- Brindar orientación al cliente
- Mejorar la agilidad en el servicio

- Actualización de documentos y sistema
- Personal más amable.

Dentro de los aspectos positivos que tiene la Alcaldía están:

- Buen servicio
- Instalaciones cómodas

Las otras opciones que de la encuesta no tienen mayor frecuencia son:

- Rapidez en la atención
- Amabilidad del Personal
- Orientación del Personal.

A partir de todos los resultados obtenidos se pudo observar el área, donde los clientes hicieron mayores sugerencias y comentarios que es: *Registro Familiar*. Además en las tres áreas los encuestados perciben que los empleados están capacitados para desempeñar sus labores. (Ver ANEXO 22 pregunta 4)

.2.4 DIAGNÓSTICO A NIVEL DE JEFATURA CON BASE A LA NORMA ISO 9001/2000.

Para identificar la calidad de los Servicios Estratégicos (S.E.), fue necesario realizar un cuestionario elaborado con base a la Norma ISO 9001/2000, utilizada como una herramienta de diagnóstico, dicho cuestionario

fue dirigido específicamente a nivel de dirección de la Alcaldía Municipal de San Vicente,

- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC).**

CUADRO 15 . EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE UN SGC

Apartado de la Norma ISO 9001/2000	Pregunta	Resultados obtenidos
4.1 Requisitos generales	P.1 ¿Conoce cuáles son los procesos que se desarrollan en su unidad?	Los jefes de las unidades de Registro Tributario, Cuentas Corrientes, Recuperación de Mora y Registro Familiar si tienen conocimiento de los procesos que se desarrollan en la unidad a pesar de no estar documentados. Cabe recalcar que si tienen una confusión entre proceso y procedimientos.
	P.3 ¿Son implementados los procesos?	Los procesos no son implementados, en las diferentes unidades de forma técnica pero si de forma practica.
	P.4 ¿Cómo califica la eficiencia de los procesos que se desarrollan en su unidad?	Los jefes consideraron que la eficiencia de los procesos que ejecutan es Muy Buena, lo que significa que existen deficiencias que no permiten lograr la excelencia en la prestación de los S.E.

	<p>P.5. ¿Los procesos que se desarrollan en su unidad están interrelacionados con los procesos de otras unidades?</p> <p>P.6 Si su respuesta anterior fue afirmativa ¿Cuáles son los Procesos que se encuentran estrechamente relacionados con otras unidades?</p>	<p>Para el caso de Registro Tributario los procesos se encuentran relacionados con: Cuentas Corrientes, Recuperación de Mora y la Secretaria.</p> <p>Para Registro Familiar, solamente existe relación con la Secretaria, para el caso de Reposiciones.</p>
4.2 Requisitos de la Documentación	<p>P.2 ¿Se encuentran documentados los procesos?</p>	<p>Todos los jefes de las unidades encuestadas dijeron que no se encuentran documentados los procesos. Pero cabe aclarar que en la mayoría de departamentos los procesos y procedimientos no se encuentran documentados. En el caso de Registro Familiar y Registro Tributario, se apoyan en las leyes para realizar sus actividades.</p>
	<p>P.9 ¿De los siguientes documentos cuáles posee la su unidad y quien es responsable de su respectiva aprobación?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización • Manual de funciones • Manual de procesos y procedimientos • Manual de Descripción de puestos 	<p>Ninguna unidad orgánica posee la documentación .Lo cual les dificulta en algunas ocasiones el que hacer diario de alguna actividad.</p>
	<p>P.10 ¿Cada cuánto tiempo se actualizan los documentos que posee la unidad?</p>	<p>Los documentos no son actualizados ya que ninguna unidad posee la documentación requerida según la Norma ISO</p>

	P.11 ¿Tiene acceso a los documentos de cada unidad?	Ningún jefe tiene acceso a los documentos en cada unidad. Lo que representa una no conformidad de la Norma ISO 9001/2000 de este apartado.
--	---	--

Fuente: Elaborado por grupo de investigación

En relación a los requisitos que establece la Norma ISO 9001 /2000 en el apartado 4 se pudo determinar que:

- ❖ Las unidades en estudio no tienen identificados los procesos y procedimientos de forma técnica ya que son implementados de manera práctica.
- ❖ Todas la unidades de la Alcaldía tienen estrecha relación con otras áreas ya sea por una u otra razón dependiendo de la magnitud del caso
- ❖ No tienen documentados los procesos y procedimientos. Pero si se apoyan en la parte legal para el desarrollo de una actividad.
- ❖ Ningún jefe de las unidades en estudio tiene acceso a la documentación de las otras unidades, salvo si son autorizados.

- **Responsabilidad de la Dirección**

Este requisito proporciona la evidencia del compromiso que adquiere la alta dirección de una Organización en el desarrollo, implementación seguimiento y mejora continua del SGC (Apartado 5 de la Norma ISO 9001/2000).

CUADRO 16 . EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE UN SGC

Apartado de la Norma ISO 9001/2000	Preguntas	Resultados Obtenidos
5.1 Compromiso de la Dirección	P.8 ¿Considera que la alta dirección de la Alcaldía esta comprometida con la calidad y mejora continua para la prestación de servicios?	Según la opinión que manifestaron los Jefes de Registro Tributario, Registro Familiar (excepto la Jefe de Cuentas Corrientes), la alta Dirección de la Alcaldía NO se encuentra comprometida con la calidad y mejora continua para la prestación de servicios.
5.2 Enfoque al cliente	P.20 ¿Garantiza la Alta Dirección que los requisitos necesidades de los usuarios de la Alcaldía sean satisfechos?	Según la opinión de los jefes de Registro Tributario es relativo garantizar la satisfacción del cliente en el caso de Registro Familiar NO garantizan la satisfacción de los usuarios. Según la opinión de Cuentas Corrientes a ellos si les interesa garantizar la satisfacción de las necesidades del usuario.
5.3 Política de Calidad 5.4 Planificación	P.7 ¿Se cuenta con políticas y objetivos de calidad?	Todos los Jefes de las unidades orgánicas coincidieron que la Institución no cuenta con políticas y objetivos enfocados a la calidad, por lo que deberán formularse para que exista un SGC y se mejore la prestación de los S.E.
5.5 Responsabilidad autoridad y comunicación	P.12 ¿Cuáles de los siguientes elementos comunica la alta Dirección? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planes ▪ Proyectos ▪ Responsabilidades ▪ Cambios ▪ Otros 	Según lo expresado por los Jefes, el sistema de comunicación que existe entre estos y la Alta Dirección de la Alcaldía es Buena ya que comunican: Planes, Proyectos, Responsabilidades, Cambios, entre otros.

Fuente: Elaborado por grupo de investigación

De acuerdo a la opinión de los jefes de las diferentes unidades en estudio se puede percibir en el cuadro que la Alcaldía Municipal de San Vicente no tienen proyectos por mejorar la prestación de los S.E. en algunas áreas, como por ejemplo en el área de Registro Familiar. Por lo que urge implementar un SGC.

Según el apartado 5 de la Norma el único requisito que cumple parcialmente es el 5.5, ya que se comunican los planes, proyectos y responsabilidades a las áreas, el resto de requisitos contemplados del 5.1-5.4 no se cumplen.

- **Gestión de Recursos**

CUADRO 17. EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE UN SGC

Apartado de la Norma ISO 9001/2000	Pregunta	Resultados Obtenidos
6.1 Provisión de los Recursos	P.16 ¿Provee la alta Dirección los recursos necesarios para satisfacer los requisitos o necesidades de los usuarios?	La percepción que tienen es que si se proveen los Recursos.
	P.17 ¿Considera que los siguientes recursos con que cuenta son apropiados para la prestación de los servicios? - Recursos Humanos - Recursos Financieros - Recursos Materiales y	Las jefaturas identifican a los Recursos Humanos y Tecnológicos los más esenciales para la prestación de los Servicios.

	Tecnológicos.	
6.2 Recursos Humanos	P.13 ¿Qué tipo de capacitaciones recibe el personal para el desarrollo de sus actividades?	Los temas identificados son los siguientes: Legales, Mejora Personal, Relaciones –Públicas y trabajo en equipo.
	P.14 ¿Cada cuánto tiempo se realiza la evaluación del personal?	Los resultados obtenidos son parciales, áreas que afirman que son evaluadas y otras no.
6.3 Infraestructura	P.18 ¿Considera que las condiciones físico ambientales son adecuadas para el desarrollo de trabajo?	Los resultados obtenidos son parciales, jefaturas que afirman que las condiciones físico no
6.4 Ambiente de trabajo	P.15 ¿Existe armonía en el ambiente laboral en el que usted se desenvuelve?	Las jefaturas expresan que es relativo.

Fuente: Elaborado por grupo de investigación

La Alcaldía “NO” cumple los requisitos expresados en los apartados del

6.1-6.4. Identificando acciones de capacitación en el apartado 6.2.2 literal (b).

- **Realización del producto /servicio**

CUADRO 18 EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE UN SGC

Apartado de la Norma ISO 9001/2000	Preguntas	Resultados Obtenidos
7.2 Procesos relacionados con el cliente	P.21. ¿Qué tipo de medios de comunicación se utilizan para proporcionar a los usuarios información sobre los servicios que presta la Alcaldía?	Registro Familiar ninguna Registro Tributario, perifoneo y hojas volantes Cuentas corrientes perifoneo y radio
	P.23. ¿Es eficaz la orientación que se le da al usuario para que haga uso de los servicios que presta la Alcaldía?	Registro Familiar: Depende lo que se trate Registro Tributario: No hay orientación formal solo informalmente Cuentas Corrientes: SI
7.4 Compras	P.19 ¿Cómo califica la capacidad de la UACI en el suministro de los productos y materiales necesarios para es desarrollo de sus actividades?	Las tres jefaturas opinan que es Muy Bueno el suministro de los Recursos

Fuente: Elaborado por Grupo de Investigación

Del apartado 7 de la Norma ISO 9001/2000 se excluye todo el apartado 7.1 y 7.3, debido a que la alcaldía no se dedica a diseñar y desarrollar periódicamente servicios; el apartado 7.2 y 7.4 no lo cumple en este último tienen un área encargada para la realización de las compras conforme a la LACAP; los procedimientos para realizar estas actividades no están documentados.

Otras razones por las cuales no cumplen este apartado son las siguientes: No toman en cuenta los requisitos de los usuarios

- **Medición, Análisis y Mejora**

CUADRO 19 . EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE UN SGC

Apartado de la Norma ISO 9001/2000	Preguntas	Resultados Obtenidos
8.2. Seguimiento y medición	P. 22 ¿Cómo considera que es el servicio al usuario en la Alcaldía?	Registro Familiar y Registro Tributario: Bueno Cuentas corrientes: Muy buena
	P. 26 ¿Qué medios se utilizan para conocer la opinión del usuario?	RF: Por medio del programa emitido los días domingos por la radio RT: encuestas , programa radial ALO alcalde, notas enviadas por las personas CC: Encuestas y buzón de sugerencias.
	P.24 ¿Cuentan con un procedimiento para resolver las quejas de los usuarios?	Ninguna jefatura cuenta con procedimientos.

Fuente: Elaborado por Grupo de Investigación

No cumple con el apartado 8 Medición Análisis y Mejora, por las siguientes razones no han realizados encuesta a los clientes (a pesar que las jefaturas afirman haberlas realizados), no dan seguimiento a los resultados de las encuestas, no han realizados auditorias de calidad (conforme a la ISO 9001/2000), no tienen procedimientos para los servicios no conformes y no realizan el análisis de datos.

- Para que la Alcaldía Municipal de San Vicente logre obtener un SGC debe de cumplir una serie de requisitos generales que exige dicho sistema; según los resultados obtenidos del diagnósticos realizado a los jefes de las diferentes unidades de los Servicios Estratégicos se detecto que de acuerdo a los apartados de 4 al 8 de la Norma ISO 9001 / 2000 no cumple con una serie de requisitos.

2.5 DIAGNÓSTICO SEGÚN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

La Alcaldía Municipal de San Vicente a la fecha, no tiene documentados los procesos y procedimientos para fundamentar su trabajo; lo cual le impide identificar los puntos débiles y las áreas que necesitan mejora.

Todas las actividades las realiza actualmente de forma práctica; para el desempeño de las gestiones y toma de decisiones se basan en el marco legal, como único recurso.

A través de la investigación realizada mediante entrevista, observación, charlas, etc., se identificaron los principales procesos y procedimientos de los S.E. Ver cuadro 20

Se elaboró un formato para levantar los procedimientos de cada proceso el cual contiene 10 apartados los cuales son: ***Nombre del Proceso, nombre del Procedimiento, Código, Fecha, Versión, Objetivo, Alcance, Referencias definiciones, requisitos previos, criterios de aceptación, distribución, registro de control de ediciones, elaborado por, revisado por,*** Ver ANEXO 13; todas estas partes la estructura de este procedimiento tiene como objetivo cumplir el requisito de la norma expresado en el apartado 4.2.3 Control de los documentos de la norma ISO 9001/2000

**CUADRO 20 PRINCIPALES PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
POR SERVICIOS ESTRATÉGICOS.**

UNIDAD ORGÁNICA	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
Registro Tributario	1	5
Registro Familiar	1	5
Cuentas Corrientes	1	2
Recuperación de mora	1	1
Total	4	13

Fuente: Elaborado por grupo de investigación

Los S.E. que se ejecutan en la alcaldía están conformados por 4 procesos y 13 procedimientos de acuerdo a la situación actual.

A continuación se identifican los procesos y Procedimientos que se llevan a cabo para cada uno de los S. E. Ver cuadro 21 y ver ANEXO 13

CUADRO 21 IDENTIFICACION DE PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS.

UNIDAD ORGANICA RESPONSABLE	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	DIAGNOSTICO
Registro Tributario	Registro de Inmuebles y Establecimientos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calificación de Inmuebles 2. Calificación de Oficio de Inmueble o empresas. 3. Cierre de Negocio, Traspaso y Rectificación 4. Permiso de construcción 5. Licencia y Matriculas de Abarroterías, Licorerías y Maquinitas 	Dentro de los principales problemas que presenta el área de registro tributario a nivel general es en el metraje a la hora de la inspección, ya que no cuentan con formatos específicos para el levantamiento de información.
• Recuperación de Mora	Recuperación de Mora de Tasas e Impuestos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control de cuentas morosas 	
• Cuentas Corrientes	Registro de cobro de Tasas e Impuestos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pago de Tasas e Impuestos 2. Emisión de Solvencia Municipal. 	
• Registro Familiar	Registro de Ciudadano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asentamiento de Partidas de Nacimiento 2. Asentamiento de Partidas de Matrimonio 3. Asentamiento de Partidas de Divorcio. 4. Asentamiento de Partidas de Defunción 	Debido al mal estado de los libros de registro se les dificulta encontrar la partida del usuario No existe un área para resguardar los libros. Los libros solamente están archivado por años

		5. Extensión de Partidas.	
--	--	---------------------------	--

Fuente: Elaborado por grupo de investigación con base a entrevista realizadas con el personal de la Alcaldía Municipal de San Vicente

En el cuadro 21, se muestra de manera general los procesos y sus principales procedimientos de los S.E.

Para el caso de Registro Tributario muestra un total de de cinco procedimiento, el diagnóstico realizado es valido para cada uno de ellos, ya que las actividades a realizar en los diferentes servicios son similares en todos los casos, siendo su única diferencia es la documentación a presentar para el desarrollo de cada uno de ellos.

Para el caso de Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora, son la finalización de los procesos que se ejecutan ya sea en Registro Tributario o Registro Familiar. Del mismo modo Recuperación de Mora es el inicio de ciertas actividades que se realizan en Registro Tributario.

Registro Familiar tiene un total de cinco procedimientos, sus principales deficiencias se deben debido al mal estado de los libros provocándole al usuario demoras para el otorgamiento del servicio utilizado.

Es preciso identificar los Procedimientos que representan mayores problemas a la hora de su ejecución. Ver cuadro 22

CUADRO 22 PROCEDIMIENTOS QUE PRESENTAN MAYORES DEFICIENCIAS.

PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	DIAGNOSTICO
Registro de Inmuebles y Establecimientos	1. Calificación de Inmuebles o Empresas 2. Licencia y Matriculas de Abarroterías, Licorerías y Maquinitas	En dicha área todos los procedimientos son similares, salvo la documentación que requiere dicho procedimiento.
Registro de Ciudadano	Extensión de Partidas.	<ul style="list-style-type: none"> • Debido al mal estado de los libros de registro se les dificulta encontrar la partida del usuario • No existe un área para resguardar los libros. • Los libros no están actualizados y están archivados por años. • Los clientes expresan que el personal de está área es descortés, le alza la voz al usuario. • Usuario se queja porque solamente le proporcionan una fotocopia del libro donde se encuentra la partida original (libro deteriorado) con firma del jefe y sello del área. • En caso de libros ilegibles el tiempo de extensión es mayor • OTRAS

Fuente: Elaborado por Grupo de Investigación con base a Entrevista realizadas con el personal de la Alcaldía Municipal de San Vicente

Según el estudio realizado a los diferentes procedimientos de los servicios estratégicos se pudo determinar que los procedimientos que generan mayores dificultades al realizar sus actividades son:

Para el caso de **Registro Tributario**, sus dificultades se encuentran en los procedimientos de: *Calificación de Inmuebles o Empresas y en el otorgamiento de Licencias y Matriculas.*

En **Registro Familiar**, el procedimiento que generará mayores problemas en el momento de su ejecución es la Extensión de partidas .

Con relación al servicio que el usuario recibe podríamos decir que es satisfactorio gracias a la experiencia de algunos jefes o representantes de las distintas dependencias. Así mismo se identificaron otros procesos y procedimientos fundamentales que de acuerdo a la ISO 9001/2000, mejoraría su calidad de trabajo y servicios.

Otros procedimientos de vital importancia para la entidad son: Compras (UACI), Contabilidad y Tesorería. Ver ANEXO 14

2.5.1 RESULTADOS OBTENIDOS APLICANDO EL DIAGRAMA OTIDAR, A LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE.

La aplicación de la herramienta OTIDAR permitió identificar la secuencia de actividades, captar datos cuantitativos como el desperdicio del proceso ,la distancia entre las áreas, las personas involucradas, y el tiempo consumido

para poder así determinar de manera cuantitativa la eficiencia de trabajo de cada procedimiento.

A continuación se muestra un cuadro resumen con el diagnóstico obtenido.

**CUADRO 23 APLICACIÓN DEL MÉTODO OTIDAR A LOS SERVICIOS
ESTRATÉGICOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE**

PROCESO	PROCEDIMIENTOS	TOTAL ACTIVIDADES	TIEMPO EN MINUTOS			EFICIENCIA DE TRABAJO
			TO	TD	TT	
Registro Tributario	1. Calificación de inmueble.	24	68	188	256	26.56%
	2. Otorgamiento de licencias y matriculas	17	1719	35	1754	98.00%
	3. Calificación de inmueble o empresa	23	64	185	249	25.70%
	4. Traspaso o rectificación	25	44	170	223	20.56%
	5. Permiso para construcción	18	33	75	138	30.55%
Registro Familiar	1. Asentamiento de partidas de nacimiento	17	16	8	24	66.67%
	2. Asentamiento de partidas de matrimonio	17	15	5	20	75.00%
	3. Asentamiento de partidas de divorcio	16	75	0	75	100%
	4. Asentamiento de partidas de defunción	14	19	2	21	90.48%
	5. Extensión de certificaciones de partidas.	17	18	5	23	78.26%
Cuentas Corrientes	1. Pago de Tasas e impuestos	14	16	7	23	69.56%
	2. Emisión de solvencia municipal	11	9	12	21	42.86%
Recuperación De Mora	1. Control de cuentas morosas	21	1966	975	2940	66.85%

Fuente elaborado por Grupo de Investigación.

Según el autor Jerry L. Harbour la eficiencia de cualquier proceso de trabajo es del 100% mientras mas se acerque al número ideal, será mejor el proceso.

En el caso de la Alcaldía Municipal de San Vicente muy a pesar de los resultados obtenidos en el diagnóstico según los clientes el cual al referirse al área de Registro Familiar era de los más deficientes resultando todo lo contrario con la aplicación del OTIDAR dado que ocho procedimientos resultaron ser muy eficientes y en especial el de asentamiento de partidas de divorcio el cual resulto con el 100% de eficiencia, pero este caso es muy particular dado que la mayoría de actividades las realiza de forma externa un notario, siendo muy pocas las actividades que Registro Familiar realiza.

El área de Registro Tributario la cual los clientes califican entre muy bueno y excelente; con la aplicación del Diagrama OTIDAR resulto con cuatro procedimientos abajo del 50%

La excepción es el procedimiento de otorgamiento de licencias y matriculas el cual resulto con un 98% de eficiencia.

Con la aplicación del diagrama OTIDAR se pudo determinar la eficiencia de los procesos estratégicos de la alcaldía, 8 de ellos resultaron con porcentajes arriba del 50% lo cual da a entender que la Alcaldía brinda servicios de una forma eficiente.

CUADRO 24

**APLICACIÓN DEL MÉTODO ASME A LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS DE
LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE**

PROCESO	PROCEDIMIENTO	TIEMPO EN MINUTOS	TIEMPO TOTAL DEL PROCESO	TIPO DE ACTIVIDAD						TOTAL DE ACTIVIDADES
				○	◻	□	D	▽	○	
REGISTRO TRIBUTARIO	1. CALIFICACION DE INMUEBLE	256		10	5	5	0	2	2	24
	2. OTORGAMIENTO DE LICENCIAS Y MATRICULAS	1754		11	4	0	0	0	2	17
	3. CALIFICACION DE INMUEBLE O EMPRESA	249	2620	7	6	6	0	3	1	23
	4. TRASPASO O RECTIFICACION	223		10	5	6	0	4	0	25
	5. PERMISO PARA CONSTRUCCION	138		12	1	3	0	2	0	18
REGISTRO FAMILIAR	1. ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE NACIMIENTO	24		12	3	0	0	1	1	17
	2. ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE MATRIMONIO	20		12	3	0	0	1	1	17
	3. ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE DIVORCIO	75	163	13	2	0	0	1	0	16
	4. ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE DEFUNCION	21		11	2	0	0	0	1	14
	5. EXTENSION DE CERTIFICACIONES DE PARTIDA	23		11	5	0	1	0	0	17
CUENTAS CORRIENTES	1. PAGO DE TASAS E IMPUESTOS	25		11	2	0	1	0	0	14
	2. EMISION DE SOLVENCIA MUNICIPAL	21	46	6	3	1	1	0	0	11
RECUPERACION DE MORA	1. CONTROL DE CUENTAS MOROSAS	2940	2940	12	7	2	0	0	0	21

Fuente: Elaborado por grupo de investigación.

2.6 DIAGNÓSTICO SEGÚN FODA

Además de los diagnósticos efectuados por medio de clientes, jefes, procesos y procedimientos se agrega uno más realizado por medio de la herramienta FODA que se obtuvo a través de conversaciones con las jefaturas y observación directa de las actividades que realizan en las áreas sujetas de investigación.

FORTALEZAS

1. Buena organización en el registro tributario
2. Mayor construcción de obras
 - Remodelación de centros turísticos
 - Modernas instalaciones de mercado
 - Orden del parque vehicular (transporte publico)
3. Mayor realización de actividades culturales como el festival gastronómico.
4. Experiencia laboral de algunas jefaturas.
5. Realizar actividades de forma practica basándose en el marco legal como único recurso

OPORTUNIDADES

1. Mayor explotación de lugares turísticos (Iglesia El Pilar, Torre del parque central, Valle de Jiboa, Balnearios), promoción de grupos musicales internos y fabricación de dulces artesanales.
2. Contar con un centro universitario regional que les puede facilitar la capacitación de su personal.
3. Alianzas con empresas de renombre para la realización de eventos.
4. Ayuda de organismos internacionales para la reconstrucción del centro histórico.

DEBILIDADES

1. Carecen de planes de acción por área
2. No poseen objetivos Institucionales
3. No cuentan con Misión y Visión
4. Carecen de manuales de procedimiento y descripción de puestos.
5. Inadecuada clasificación de los contribuyentes en el área de CATASTRO.
6. No poseen Normativas.
7. Carecen de Normas Técnicas de Control Interno.
8. Déficit económico
9. Clientes morosos.

10. No cuenta con un sistema informático actualizado, para el desarrollo de sus actividades.
11. Desinterés por la calidad en la atención a los usuarios.
12. Mal estado de los libros en registro familiar
13. El metraje que realiza registro tributario es irregular por no contar con formatos específicos

AMENAZAS

1. Cambios de dirección por nuevos partidos políticos
2. Incremento de organizaciones de vendedores ambulantes.
3. Falta de interés por parte de los usuarios a trasladarse al nuevo mercado municipal.
4. Falta de apoyo gubernamental a proyectos locales porque el gobierno actual pertenece a un partido de oposición.
5. Inseguridad ciudadana provocada por el auge delincencial.

Como se puede notar la Alcaldía municipal de San Vicente cuenta con un mayor numero de debilidades lo cual genera que los servicios que proporciona sean de forma irregular, destacando dentro de estas el que no cuentan con manuales de procedimiento en donde se detalle como llevar a cabo todas las actividades y proporcionar una mejor atención al usuario.

Además el desinterés que existe en cuanto a la calidad de atención proporcionada al usuario a la hora que este solicita los servicios. En el registro familiar gracias a la observación se pudo determinar es donde existe un mayor numero de irregularidades en los servicios.

A pesar que las debilidades representan un buen numero la comuna cuenta con una serie de fortalezas y oportunidades que pueden contribuir a mejorar los servicios que presta destacando que algunas de sus áreas presentan una buena organización y las alianzas estratégicas que puede llevar a cabo con otras empresas.

En el capitulo III se diseñaran otras alternativas que permitan mejorar la variedad de servicios que presta así como también a aumentar la satisfacción de sus usuarios.

De acuerdo a la evaluación realizada tanto a usuario como a los jefes de los diferentes servicios estratégicos, se pudo determinar que la Alcaldía Municipal de San Vicente no se encuentra del todo mal ya que a pesar de no contar con la documentación necesaria para la realización de sus procedimientos, saben a que acudir para llevarlos a cabo y poder así satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base al Análisis de la información obtenida a través de: Encuestas, Entrevistas, Observaciones y Análisis de los Procesos y Procedimientos que se llevan a cabo para la consecución de los S.E. se formularon las siguientes Conclusiones y Recomendaciones

3.1 CONCLUSIONES

1. Existe mala comunicación y ausencia de controles administrativos y gerenciales lo que dificulta realizar sus actividades de forma eficiente en el área Legal, Registro Tributario y el área de servicios públicos externos
2. Según opiniones obtenidas por los usuarios el área que presenta la mayor cantidad de irregularidades en cuanto a la prestación de servicios es la de Registro Familiar, debido a que los clientes exponen que consume demasiado tiempo para realizar gestiones en esa área.
3. No poseen manuales ni documentos que especifiquen la forma en que deben de realizar sus actividades, todas las realizan de forma práctica

apegándose únicamente a lo que exige la ley, a pesar de todo esto las operaciones las realizan de forma ágil, oportuna y segura.

4. Las opiniones de los usuarios respecto a las áreas de Registro Tributario y Registro Familiar, fue deficiente, los resultados obtenidos con la aplicación del Diagrama OTIDAR son diferentes, el cual refleja que ocho de trece procedimientos son aceptables para la Comuna, estos poseen porcentajes arriba del 50% lo cual indica que el tiempo de ciclo del proceso son eficientes.

RECOMENDACIONES

1. Mejorar la comunicación entre sus diferentes áreas e implantar controles administrativos como: *Manuales de Procesos y Procedimientos* que vayan encaminados a disminuir el tiempo en que realizan sus actividades.
2. Centrar esfuerzos por mejorar los servicios que proporciona el área de Registro Familiar ya sea actualizando su información y ordenándola esto contribuye a disminuir el tiempo de espera de los usuarios.

3. Diseñar un Formato uniforme de Manuales de Procedimiento que cumpla con todos los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001/2000, y que facilite al personal la comprensión de los mismo.

4. Implantar el sistema de Gestión de Calidad con base a las normas ISO lo cual contribuirá en gran medida a mejorar los servicios que proporcionan a los usuarios y por lo tanto a aumentar su satisfacción.

CAPITULO III

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001/2000 PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE, DEPARTAMENTO DE SAN VICENTE.”

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) garantiza las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, o lo que es lo mismo satisfaga sus necesidades y expectativas, luego de aquí se concluye la importancia de la implementación del SGC para cualquier organización.

A continuación daremos respuesta a cada una de estas interrogantes.

1. ¿Etapas del SGC?
2. ¿Cuánto tardaría la implementación del SGC?
3. ¿Cuánto Costaría?
4. ¿Que beneficios poseería la Alcaldía Municipal de San Vicente con su implementación?

A. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA DEL DISEÑO DEL SGC.

Los objetivos juegan un papel fundamental para la Organización y la satisfacción de las necesidades del usuario.

1. GENERAL

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo la Norma ISO 9001/2000 para mejorar la prestación de los Servicios Estratégicos (S.E.) en la Alcaldía Municipal de San Vicente.

2. ESPECÍFICOS.

- Diseñar un Manual de Calidad que contenga la descripción del SGC., para dar a conocer al personal los lineamientos que deberán ser tomados en su implementación.
- Diseñar un Manual de Procedimientos que contemplan 23 instrumentos: **13 procedimientos de los Servicios Estratégicos (S.E.) de la Alcaldía, 4 procedimientos de las siguientes áreas; Contabilidad, Tesorería, UACI, Recursos Humanos, 6 procedimientos exigidos por la Norma ISO 9001/2000**
- Diseño de la estructura filosófica **Misión y Visión Institucional**
- Elaboración del cronograma de actividades y presupuesto proyectado para la implementación del SGC.

B. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) PARA LOS SE. DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE.

El modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos que muestra los vínculos entre los procesos. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere de la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos interesadas.

La Norma ISO 9000 promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un Sistema de Gestión de Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.

Para que la Alcaldía Municipal de San Vicente funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se pueden considerar como un proceso. Frecuentemente las actividades de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos;
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor;
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia de procesos;
- La mejora continúa de los procesos con base a mediciones objetivas.

Por otra parte, este apartado se desglosa de la siguiente manera:

- Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)
- Estructura organizativa propuesta
- Principios de Calidad
- Documentación Requerida para el SGC.
- Responsabilidad de la Dirección
- Gestión de los Recursos.
- Realización del Servicio
- Medición, análisis y mejora.

Estos aspectos se profundizan a continuación.

1. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

Para la buena implantación o seguimiento al sistema de calidad de los procesos estratégicos que presta la Municipalidad, debemos de tener unos objetivos de calidad muy bien estructurados y claramente definidos que nos permitan lograr una mayor satisfacción de los usuarios.

1.1 GENERAL.

Incrementar la satisfacción de los usuarios a través de la implementación del SGC. Par los SE., con el fin de que la Alcaldía Municipal de San Vicente cumpla con los estándares de calidad establecidos en la Norma ISO 9001/2000.

1.2 ESPECÍFICOS.

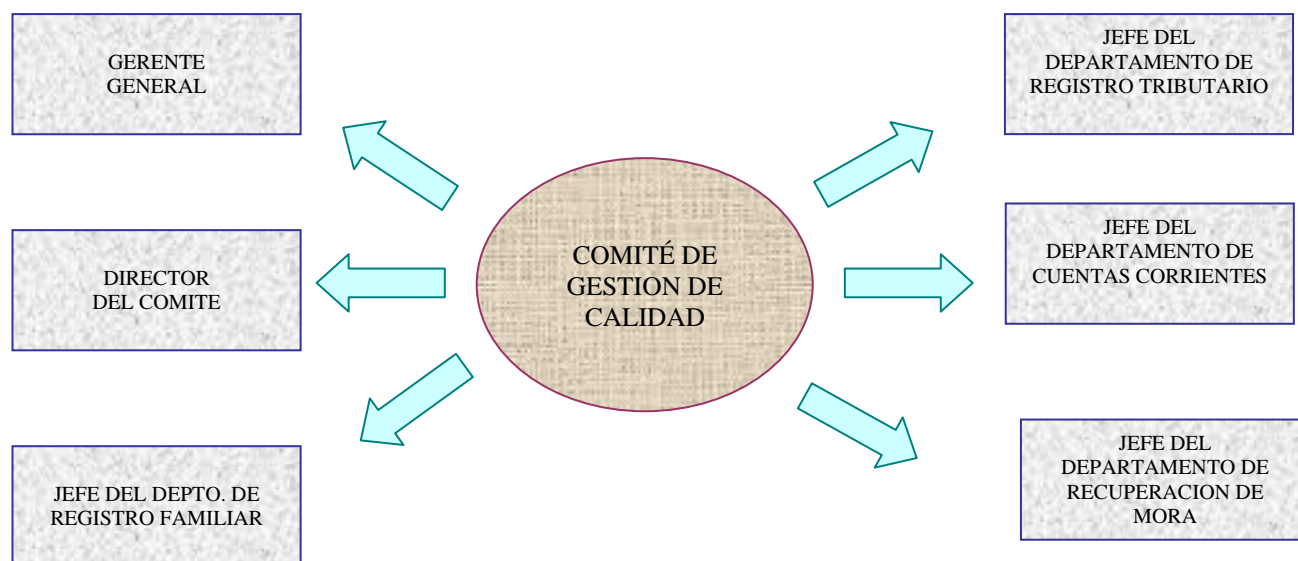
- Aplicar los Requisitos establecidos en la Norma ISO 9001/2000 a la Gestión de Calidad y a los procesos que generan los SE. De la Alcaldía para la efectiva Implementación del SGC.
- Determinar los Recursos Financieros necesarios para la puesta en marcha del SGC., con el fin de concienciar a la Alta Dirección de la inversión estimada a realizar.
- Establecer y mantener un ambiente de trabajo seguro que soporte la producción y la entrega de servicios de alta calidad.

2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Para la implementación y seguimiento del SGC será necesaria la implementación de una nueva unidad nombrada COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD, la cual estará integrada como lo muestra la figura 1 siguiente:

FIGURA 1

MIEMBROS QUE COMPONEN EL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE PARA LOS S.E.

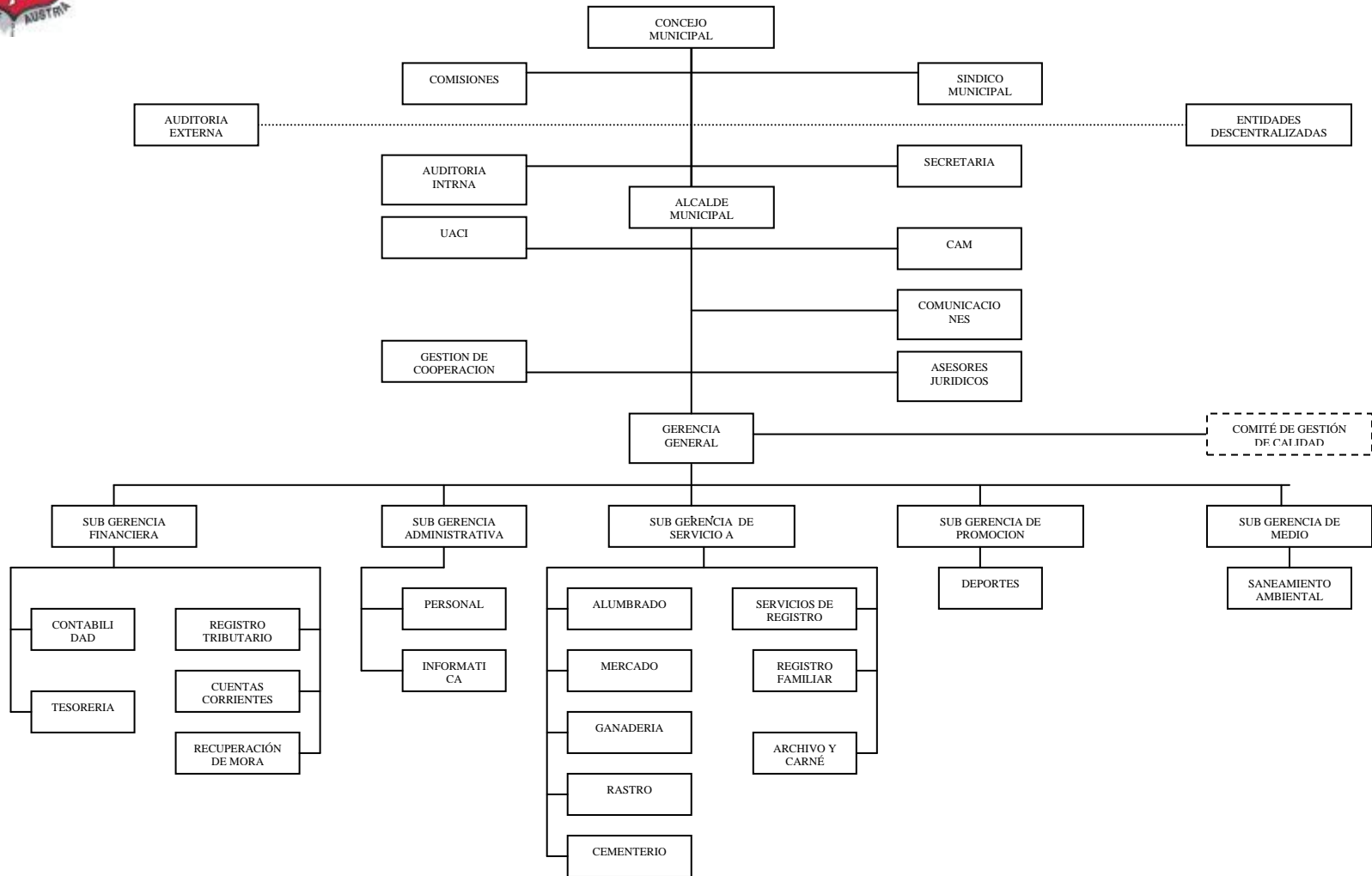


Fuente: Elaborado por grupo de investigación.

Dentro de la estructura organizativa de la Alcaldía el Comité de Gestión de Calidad se ubicará así



ORGANIGRAMA GENERAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE 2006.



La unidad del Comité de Gestión de Calidad será dependencia de la Gerencia General de la Alcaldía cumpliendo con la función de Asesoría Técnica, lo cual se refleja en la anterior estructura.

La alta dirección deberá designar un representante de la misma, para que asuma el cargo de Director de Gestión de Calidad, el cual con independencia de sus funciones asumirá la responsabilidad y autoridad de:

- Asegurar de que se establecen, implementen y mantengan los procesos necesarios para el buen desempeño del SGC de los S.E
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del SGC y sobre cualquier oportunidad de mejora.
- Confirmar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los usuarios en las unidades que prestan los S.E
- Sensibilizar y capacitar al personal involucrado en los S.E.
- Revisión y actualización de los documentos utilizados para el SGC.

Cada uno de los jefes que conforman el Comité son los que dirigen las unidades donde se prestan los servicios estratégicos; estos son los que proporcionan la información sobre la situación de los S.E. al director del Comité de Gestión de Calidad.

3. PRINCIPIOS DE CALIDAD

La base fundamental del SGC para los S.E. bajo la norma ISO9001/2000 la forman los 8 Principios de Calidad, los cuales se plantean de la siguiente manera:

A) ENFOQUE AL CLIENTE

Los usuarios representan la razón de ser de la Alcaldía Municipal de San Vicente; de tal forma que los servicios que se efectúan son dirigidos en forma específica a la comunidad para propiciar el desarrollo económico y social del Municipio.

B) LIDERAZGO

La Alta Dirección constituye la unidad máxima de liderazgo y orienta a la Alcaldía. De igual forma mantiene un ambiente laboral armonioso en el que el personal llega a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la institución.

C) PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

Todo el personal contribuye en el desarrollo del SGC por medio de sus habilidades para el beneficio de la Alcaldía.

D) ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

La puesta en marcha de los procesos conlleva a la prestación de los S.E cuando se realizan eficientemente.

E) ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN

La interrelación que existe en los procesos se gestiona como sistema, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos de la institución.

F) MEJORA CONTINUA

Por medio de la implementación del SGC para los S.E. se aumentara la capacidad para cumplir con los requisitos de los usuarios en forma continua.

G) ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

Les compete a los encargados de tomar decisiones oportunas y eficaces que las realicen de acuerdo a un análisis exhaustivo de los datos e información sobre hechos concretos.

H) RELACIONES MUTUAMENTE BENEFICIOSAS CON LOS PROVEEDORES.

Tanto la Alcaldía como sus proveedores mantienen una relación beneficiosa en la que ambos posibilitan la eficiencia en la prestación de los S.E.

4. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA EL SGC

La documentación necesaria para la implantación del SGC es la siguiente:

- ✓ Declaraciones documentadas de políticas y objetivos de calidad.
- ✓ Manual de calidad el cual ha sido elaborado por el grupo de investigación (Ver ANEXO15), dentro del cual se describe el SGC para la prestación de los S.E. de la Alcaldía Municipal de San Vicente, bajo el modelo de la Norma ISO 9001/2000
- ✓ Procedimientos documentados y registros de la calidad requeridos por la Norma
- ✓ Los documentos requeridos por la Alcaldía para la planificación, operación y control eficaz de sus procesos.

Toda esta documentación servirá para que la institución tenga disponible la información necesaria que contribuya a la realización de los procesos, y a la vez cumplir con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001/2000.

Cabe mencionar, que el diseño del SGC de este trabajo de investigación sólo abarca la declaración de las políticas y objetivos de calidad, el manual de calidad y los procedimientos documentados requeridos por la Norma ISO 9001/2000; el resto deberá documentarse cuando se implemente el SGC en la institución.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La alta dirección de la Alcaldía Municipal de San Vicente esta conformada por el Concejo Municipal, Alcalde y Gerente General, quienes tienen la responsabilidad de velar por el buen funcionamiento de toda la institución y garantizar así el cumplimiento de los objetivos del SGC.

Así mismo la participación de los jefes de las diferentes unidades involucradas en el desarrollo del SGC es fundamental, ya que conocen claramente la operatividad de los procesos.

Es de suma importancia que la alta dirección y los jefes asuman las siguientes responsabilidades como, además de las mencionadas anteriormente:

- ❖ Programar reuniones con el personal a fin de hacer del conocimiento de cada uno de ellos los principios, políticas y objetivos de calidad así como también sobre el funcionamiento del SGC, de tal manera que se sientan motivados y comprometidos con el SGC y la institución.
- ❖ Velar porque el ambiente de trabajo sea armonioso para que el personal se desempeñe de la manera más eficiente.
- ❖ Garantizar que los requisitos establecidos por los usuarios se satisfacen, con el propósito de aumentar el bienestar del mismo.
- ❖ Suministrar los recursos necesarios para la implantación y seguimiento del SGC.

- ❖ Efectuar evaluaciones periódicas sobre el SGC y el cumplimiento de los objetivos, además de realizar análisis de los resultados de dichas evaluaciones para tomar decisiones e implementar acciones que conlleven a la mejora de la eficacia del SGC y de los S.E. de acuerdo a los resultados que el usuario manifiesta.
- ❖ La alta dirección delegará responsabilidades y autoridad que deberán ser comunicadas posteriormente a las áreas donde se implemente el SGC para que controlen el funcionamiento del mismo.
- ❖ Establecer programas que incentiven y motiven al personal, de tal manera que su desempeño sea productivo.

5.1 FORMULACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.

La política de calidad ha sido formulada de acuerdo a los propósitos que persigue la Alcaldía de San Vicente y tomando en consideración aspectos de la Norma ISO 9001/2000.



La anterior política deberá ser comunicada por escrito por parte de la alta dirección al personal que integra cada una de las áreas que prestan los servicios estratégicos en la Alcaldía Municipal de San Vicente.

5.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los siguientes objetivos fueron elaborados tomando como referencia la política de calidad, los cuales denotan los resultados que se pretenden lograr una vez sea impuesto el SGC.

Es importante hacer notar que de la política de calidad se han extraído frases claves para la elaboración de los mismos las cuales son: Ver cuadro 25

1. Mejora continua de la calidad de los procesos
2. Satisfacción y expectativas de los usuarios

3. Norma ISO 9001/2000

CUADRO 25**FRASES CLAVES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**

FRASES DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD
Mejora continua de la calidad de los procesos	1. Clasificar y documentar la información existente en el área de Registro Familiar para facilitar y agilizar los servicios de extensión de partidas.
Satisfacción y expectativas de los usuarios	3. Capacitar y Evaluar de forma periódica al personal de tal forma que lo provean de una atmósfera motivadora que los incite a utilizar todo su potencial y a la vez aplicar acciones correctivas o preventivas

Norma ISO 9001/2000

Fuente: Elaborado por Grupo de Investigación.

La razón de ser de los Objetivos de Calidad es dar forma concreta y medible a lo expuesto en la Política de Calidad. Adicionalmente, debido a que las actividades de la organización están permanentemente sumergidas en

la tensión a los problemas financieros y los plazos, fácilmente se pasan por alto los valores de calidad fundamentales que se desea sean las guías para la toma de decisiones. Esto último hace necesario declarar los objetivos de calidad en forma separada de la Política de Calidad.

6. GESTIÓN DE RECURSOS.

Para que la implantación de un SGC sea efectiva, es necesario considerar una serie de recursos que contribuyan a su éxito.

Por tal razón deben optimizarse los recursos materiales, financieros y tecnológicos con los que se cuenta.

Por otra parte con el recurso humano será necesario impartir capacitaciones a todos los involucrados en el SGC sobre la implantación del mismo, con el objetivo de desarrollar aun más las habilidades de estos y también aumentar sus conocimientos en beneficio de la institución y de los diferentes usuarios.

7. REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS ESTRATÉGICOS

Para una mejor prestación de los servicios estratégicos es necesario que los jefes de las diferentes unidades planifiquen y desarrollen los procesos y procedimientos que generan estos, los cuales deben documentarse en los respectivos manuales.

Es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos relacionados con la realización de los servicios estratégicos:

- ❖ Determinación de los requisitos especificados por los usuarios para cada servicio estratégico y los establecidos por la institución.
- ❖ El personal debe estar consciente del servicio que se brinda por lo que es necesario realizar una revisión previa de los requisitos demandados por los usuarios para evitar errores que impliquen su insatisfacción de estos.
- ❖ Hacer uso de buzón de sugerencias y hacer encuestas para obtener información sobre los servicios prestados, a través de quejas, sugerencias y opiniones que manifiestan los usuarios.
- ❖ Cuando surja la necesidad de crear nuevos servicios o proyectos, la alta dirección debe planificar y controlar el diseño y desarrollo de los mismos.
- ❖ La institución debe asegurarse que los insumos adquiridos cumplan con los requisitos de calidad en el momento de realizar las respectivas compras, tomando en cuenta que la selección de los proveedores será de acuerdo a la capacidad financiera de la Alcaldía.
- ❖ Controlar los registros de las gestiones realizadas por los usuarios, que reflejen la evolución de los servicios estratégicos.
- ❖ El control de la prestación de los servicios debe realizarse por medio de reportes diarios y al final de cada mes presentara un informe sobre los logros efectuados.

- ❖ La municipalidad establecerá los medios para la identificación de necesidades hasta la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios.
- ❖ En caso de la pérdida deterioro o uso inadecuado de los documentos propiedad del usuario se realiza el registro correspondiente y se comunica al afectado.
- ❖ Todos los documentos que se utilizan en la prestación de los servicios estratégicos se mantienen íntegros durante la recepción, proceso interno y la entrega final al usuario.

Los procesos para la realización de los servicios estratégicos están plasmados en los manuales de procesos y procedimientos de la Alcaldía de San Vicente, los cuales sirven para que el personal haga uso de estos y tenga claro la operatividad de estos.

8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

Es responsabilidad del director del Comité de Gestión de Calidad asegurar el buen funcionamiento del SGC por lo que deben implementarse las siguientes acciones:

- Medir la satisfacción de los usuarios a través de la técnica de la encuesta.

- Realizar auditorias internas de forma semestral para verificar el cumplimiento eficaz del SGC y tomar acciones correctivas y preventivas según sea el caso.
- El Comité de Gestión de Calidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos, los cuales deben mostrar la capacidad de estos para alcanzar los resultados planificados.
- En caso de detectar no conformidades a través de auditorias internas y medición de los procesos, se deberán tomar acciones correctivas para eliminar sus causas y evitar su ocurrencia posterior.
- Para detectar las no conformidades se deberá hacer uso de tres medios: auditoria de calidad, sistemas participativos de mejora de calidad y análisis de encuestas y buzón de sugerencias.
- Los jefes de las unidades relacionadas con el SGC deberán analizar los datos e información obtenida sobre los servicios estratégicos a través de métodos y técnicas estadísticas, proporcionando el resultado al director del comité.
- La mejora continua del SGC se lograra a través del cumplimiento de las políticas y objetivos de calidad, los resultados de las auditorias internas el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas por medio de la revisión de la alta dirección junto con el comité.

Es importante denotar que no basta con la implementación del SGC para asegurar la Alcaldía, sino también es necesario llevar a cabo el seguimiento y medición de los procesos para realizar análisis de datos que permitan identificar y realizar mejoras con el propósito de mantener la eficacia del SGC.

C. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

Para la puesta en marcha del SGC propuesto, es necesario llevar a cabo una secuencia lógica de las etapas que conllevan a la implementación del SGC, además es importante determinar el monto de la inversión requerida para el mismo y la programación del tiempo que se consumirá.

1. ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

La implementación del SGC comprende la implementación de las siguientes 6 etapas:

Etapas 1 DIAGNÓSTICO:

El diagnóstico de la situación sobre la gestión de calidad y de los diferentes procesos que conllevan a los S.E fue realizada por el grupo de investigación por medio de una serie de herramientas y técnicas para obtener datos e información con la finalidad de identificar tanto las fortalezas

como las debilidades que existen, las cuales se detallaron en el capítulo II de esta investigación.

Etapa 2: SENSIBILIZACIÓN:

Esta etapa consiste en sensibilizar primero al personal que forma parte de la alta dirección de la Alcaldía (Concejo Municipal, Alcalde, Gerente General), sobre la necesidad de adoptar un modelo de calidad que permita mejorar la prestación de los servicios bajo la Norma ISO 9001/2000

Para realizar esto es necesario el recurrir a Asesores Externos especializados en la implantación de un SGC, para que den a conocer: en qué consiste, cuales son los beneficios, cuál es el proceso, inversión a realizar y todos los aspectos relacionados al tema. Después la alta dirección deberá sensibilizar a todo el personal involucrado en las áreas que se pretende implantar el SGC de la institución, para que exista una motivación y participación activa.

ETAPA 3: ENTRENAMIENTO

Esta etapa desempeña un papel muy importante la empresa asesora, la cual brindara las capacitaciones al personal involucrado en los S.E. y a los

miembros que la integran el comité de gestión de calidad, en relación al cumplimiento de la Norma ISO y de cómo implantar el SGC.

La selección de la empresa asesora dependerá de los recursos financieros disponibles que posea la Alcaldía de San Vicente.

ETAPA 4: PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Para llevar a cabo la implementación del SGC deberá planificarse cada una de las actividades a realizar, los objetivos, las políticas, estrategias y el tiempo requerido, la determinación de las actividades y los recursos que se asignarán.

La planificación tendrá que ser elaborada por el comité de gestión de calidad, con la debida aprobación de la alta dirección de la Alcaldía de San Vicente.

ETAPA 5: DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA IMPLEMENTACIÓN

Antes de la implementación del SGC, deberá el comité de gestión de calidad coordinar con la empresa asesora, la elaboración y presentación de la documentación que registra sus procesos, procedimientos, funciones e informes que sustentan los movimientos diarios o mensuales de prestación de servicios.

Lo anterior se hará con el objetivo de cumplir los requisitos que exige la Norma ISO 9001/2000 para mantener en orden toda la documentación que se utiliza para la implantación y en caso de que la alta dirección decida certificar los procesos.

ETAPA 6: IMPLEMENTACIÓN.

Con esta etapa finaliza la propuesta del diseño del SGC que el grupo de investigación ha realizado para los S.E. de la Alcaldía de San Vicente bajo la Norma ISO 9001/2000 dentro de esta se elabora por escrito el manual de calidad y los procedimientos documentados; lo que implica poner en practica lo que se propone en el SGC.

Dependerá de la alta dirección la puesta en marcha del mismo y la continuación de sus diferentes etapas. Además deberá asignarse los responsables de la implementación del SGC los cuales se presentan en el cuadro 26

CUADRO 26

RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

PASO	RESPONSABILIDADES
1. Compromiso de la alta dirección	Alta dirección de la Alcaldía de San Vicente
2. Elección de responsables del SGC	Alta dirección de la Alcaldía de San Vicente
3. selección de la empresa asesora	Comité de Gestión de Calidad
4. Realizar diagnóstico de la situación actual	Comité de Gestión de Calidad y empresa asesora y personal involucrado
5. Elaborar plan para la implementación del SGC	Comité de Gestión de Calidad y empresa asesora
6. Transmitir el plan de implementación del SGC	Comité de Gestión de Calidad
7. Documentación del SGC	Comité de Gestión de Calidad
8. Implementación del SGC.	Comité de Gestión de Calidad
9. Auditoria Interna	Director del Comité de Gestión de Caidad
10. Selección del Organismo Certificador en caso de que la Institución decida realizar la etapa de certificación.	Comité de Gestión de Calidad y Empresa Asesora
11. Pre-Auditoria Externa	Organismo Certificador
12. Implementar acciones correctivas	Comité de Gestión de Calidad
13. Realizar Auditoria Externa para Certificación.	Organismo Certificador
14. Certificación	Organismo Certificador

Fuente: Elaborado por Grupo de Investigación.

Los responsables de la Implementación del SGC. Como de la Certificación: ***La Alta Dirección, Jefes de unidades y personal operativo involucrados con el Sistema y el personal designado por la Empresa Asesora y el Organismo Certificador.***

2. PRESUPUESTO PROYECTADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC.

Para la realización de estas etapas que conllevan a la implementación del SGC será necesario invertir un monto a considerar. En el cuadro 27 se presenta el presupuesto proyectado, con base a información proporcionada por Lic. Claudia Carolina Jiménez, Coordinadora de Calidad, de IC Consultoría S.A de C. V. (Empresa certificada bajo la Norma ISO)

CUADRO 27 PRESUPUESTO PROYECTADO PARA LAS ETAPAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC EN 12 MESES.

DESCRIPCIÓN DE LA INVERSIÓN	MONTO (EN MILES DE \$)
Diagnostico de la Situación Actual	\$10,000.00
Asesoría Externa para Sensibilizar al personal involucrado en el SGC	\$10,000.00
Asesoría Externa para entrenar al personal involucrado en el SGC.	\$10,000.00
TOTAL DE LA INVERSIÓN	\$30,000.00

Fuente: Elaborado por Grupo de Investigación a partir del

Cabe señalar que en la Etapa del Diagnóstico de la Situación Actual, la Alcaldía Municipal de San Vicente no incurrirá en el costo proyectado en el cuadro 27, ya que el grupo de Investigación realizó dicho diagnóstico en un período de un mes, por medio del levantamiento de información y análisis de la situación en la que se encuentra la Alcaldía.

Por lo tanto, el monto total estimado a invertir en el momento de decidir la Implementación del SGC será de \$30,000.00

¿Que beneficios obtendrá la Alcaldía Municipal con la Implementación del SGC.?

Con la implementación del SGC, asegura un sistema capaz de proveer servicios de calidad y tiempo. Algunos otros beneficios que una entidad puede esperar ver incluyen:

- Ventajas competitivas al mercadear una imagen de “calidad” mejorada
- Mejor desempeño de las operaciones internas (menos desperdicio/reprocesos)
- Un enfoque más fuerte en la satisfacción del cliente y la mejora continua

¿Cuánto costará la implementación del SGC.?

En el cuadro 28 se refleja el costo que tendría que pagar la Alcaldía para el proceso de implementación según las etapas del SGC.

Dada la situación Financiera por la que atraviesa la municipalidad, para llevar a cabo el proceso de certificación tendría que recurrir a ciertas entidades para obtener ayuda económica a través de: ***Préstamos Bancarios, Alianzas con ONG'S y Empresas extranjera*** y poder conseguir los fondos necesarios para el proceso de certificación.

CUADRO 28

**ESTIMACION FINANCIERA PARA EL PLAN DE IMPLEMENTACION DEL
SGC SEGÚN LAS FASES.**

FASES	ESTIMACION DE COSTO
<i>Sensibilización</i>	
a. Conferencia de consultores	
b. Contratación de consultores externos.	\$ 2,000.00
<i>Capacitación</i>	
c. Sensibilización del Concejo Municipal.	\$3,000.00
d. Sensibilización de todo el personal. (145 empleados) 5 grupos de 29 empleados; costo por grupo \$ 2,500.00 3 eventos por grupo (3eventos * 5 grupos = 15 eventos * 1,500.00 = 22, 500)	\$22,500.00
<i>Documentación.</i>	
e. Documentación del Manual de procesos y procedimientos para la Alcaldía.	\$ 15,000.00
f. Documentación del manual de funciones	
<i>Auditoria Interna</i>	
(Capacitación)	\$ 3,000.00
<i>Auditoria Externa</i>	
	\$ 7,000.00
<i>Certificación</i>	
	\$ 8,000.00
<i>TOTAL DE INVERSIÓN</i>	
	\$ 60,500

Fuente: Elaborado por Grupo de Investigación

El monto estimado para la Certificación es mayor por \$30,500.00 que el monto para la Implementación. Por lo que es importante informar a la Alta Dirección la información financiera que conllevaría realizar cualquiera de las 2 etapas más determinantes para el proceso total de certificación; es decir, primero tendrán que decidir el realizar la implementación del SGC y luego culminar con la etapa de Certificación. Tomando en cuenta que el ***Monto total*** a invertir será de ***\$90,500.00***.

Sin embargo, es trascendental hacerle notar a la Alta Dirección de la Alcaldía que es el proceso de certificación con un monto de \$10,000.00 cada tres años para darle seguimiento al SGC y así realizar mejoras continuas.

3. CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC EN LA ALCALDÍA DE SAN VICENTE.

La implementación del SGC se estimó para un período de 12 meses, lo que debe ser coherente con el monto presupuestado (ver cuadro 29), ya que al sobrepasar este tiempo, tendría que incurrir la Alcaldía Municipal de San Vicente en costos no estimados, generando un incremento en el presupuesto.

Es importante tener claro que es responsabilidad de la Alta Dirección realizar la aprobación de la asignación de los recursos para la puesta en marcha del SGC.

A continuación se muestra el Cronograma de actividades para la Implementación del SGC y el tiempo requerido para su realización.



CUADRO 29.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE.

TIEMPO ACTIVIDAD	MESES																																																							
	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7				MES 8				MES 9				MES 10				MES 11				MES 12											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1. Diagnóstico de la Situación Actual de la Gestión de la Gestión de Calidad y de Procesos	█	█	█	█																																																				
2. Sensibilización al personal involucrado en el SGC.					█	█	█	█																																																
3. Entrenamiento del personal involucrado en el SGC.									█	█	█	█	█	█	█	█																																								
4. Elaboración del Plan de Implementación del SGC																	█	█	█	█																																				
5. Preparación de la Documentación requerida para la Implementación																									█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█								
6. Implementación del SGC.																																																					█	█	█	█

E. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISEÑO DEL SGC PARA LOS SE. DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE.

Se pretende que con la implementación del SGC diseñado por el grupo de investigación la Alcaldía obtenga los siguientes beneficios:

- Aumento de la calidad en sus diferentes servicios
- Reducción del tiempo utilizado para brindar los S.E.
- Disminución del nivel de quejas de los usuarios
- Mejor comunicación interna
- Buen servicio a los usuarios
- Mayor conciencia por parte del personal
- Optimización de recursos
- Aumento en la eficiencia de los procesos
- Descripción de los procedimientos de forma más clara
- Control eficiente de la documentación requerida para el SGC
- Mejor control administrativo
- Incremento en la satisfacción de los usuarios
- Mayor calidad percibida por los usuarios y otras partes interesadas
- Mayor capacidad de prevenir problemas internos
- Mejor gestión y control interno desde la gerencia general

- Reducción de los costos y aumento de los ingresos por tasas e impuestos municipales.

En caso que la Alta Dirección de la Alcaldía de San Vicente decida implementar el SGC propuesto por el grupo de investigación y llevar a cabo las subsecuentes etapas (auditorías internas, acciones correctivas, auditorías externas y certificación), lograra que los beneficios sean aun más notorios y se alcancen en un período de tiempo significativamente corto.

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

Cantu Humberto (2001), Desarrollo de una Cultura de Calidad. (2ª. Edición). Mexico MacGraw-Hill Interamericana Editores S.A de C.V.

Evans, James & Lindsay, William. (2000). Administración y Control de la Calidad (4ª. Edición). México: Internacional Thomson Editores S.A. de C.V.

Frankiln, Enrique. (1998). Organización de Empresas, Análisis, Diseño y Estructura. (1ª. Edición). México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A de C.V.

Galloway, Dianne. (1994). Mejora Continua de Procesos (1ª Edición). España: Editorial Gestión 2000

Gutiérrez, Humberto. (1997). Calidad Total y Prodctividad. (1ª Edición) México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

Harrington, James. (1997). Administración del Mejoramiento Continuo. (1ª Edición. Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.

Harrington, James. (1994). Mejoramiento de los Procesos de una Empresa. (1ª Edición, Tomo 4). Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

Harbour, Jerry L. (1995). Manual de Trabajo de Reingeniería de Procesos. (1ª Edición). México: Panorama Editorial.

Hernandez, Roberto. (2003). Metodología de la Investigación (3ª edición). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

James, Paul. (2000). Gestión de la Calidad Total (1ª edición). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

DICCIONARIOS

Diccionario El Pequeño Larousse 2003. México: Editorial Larousse, S.A.

Diccionario Océano de Sinónimos y Antónimos 2000. Colombia: Ediciones Océano S.A.

TESIS

Pineda, Flor y otros Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001/2000 para la Prestación de Servicios Estratégicos en la Alcaldía Municipal de Santa Tecla. Universidad de El Salvador. Facultad de Ciencias Económicas. San Salvador, 2005.

Aguilar, Ana Propuesta de un Sistema de Calidad para Incrementar la Eficiencia de los Servicios Estratégicos que Brinda el Grupo Resurrección en la Zona Metropolitana de San Salvador. Universidad de El Salvador. Facultad de Ciencias Económicas. San Salvador, 2005.

Castro, Juan y otros Mejora Continua de los Ciclos Estratégicos de Servicio al Cliente de la Alcaldía Municipal de San Marcos y su Repercusión en los Niveles de Recaudación Fiscal para el Periodo 2005-2006. Universidad de El Salvador. Facultad de Ciencias Económicas. San Salvador, 2005.

LEYES

Vásquez, Luis. (2005). Recopilación de Leyes en Materia Municipal. (9ª edición) El Salvador: Editorial LIS.

Díaz, Francisco. (1997). Constitución de la Republica Explicada. (4ª edición). El Salvador: FESPAD Ediciones.

DOCUMENTOS

Normas Españolas ISO 9000/9001 versión 2000. publicado por la Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR.

INTERNET

www.gestiopolis.com

www.iso.org.com

www.monografias.com

ANEXOS

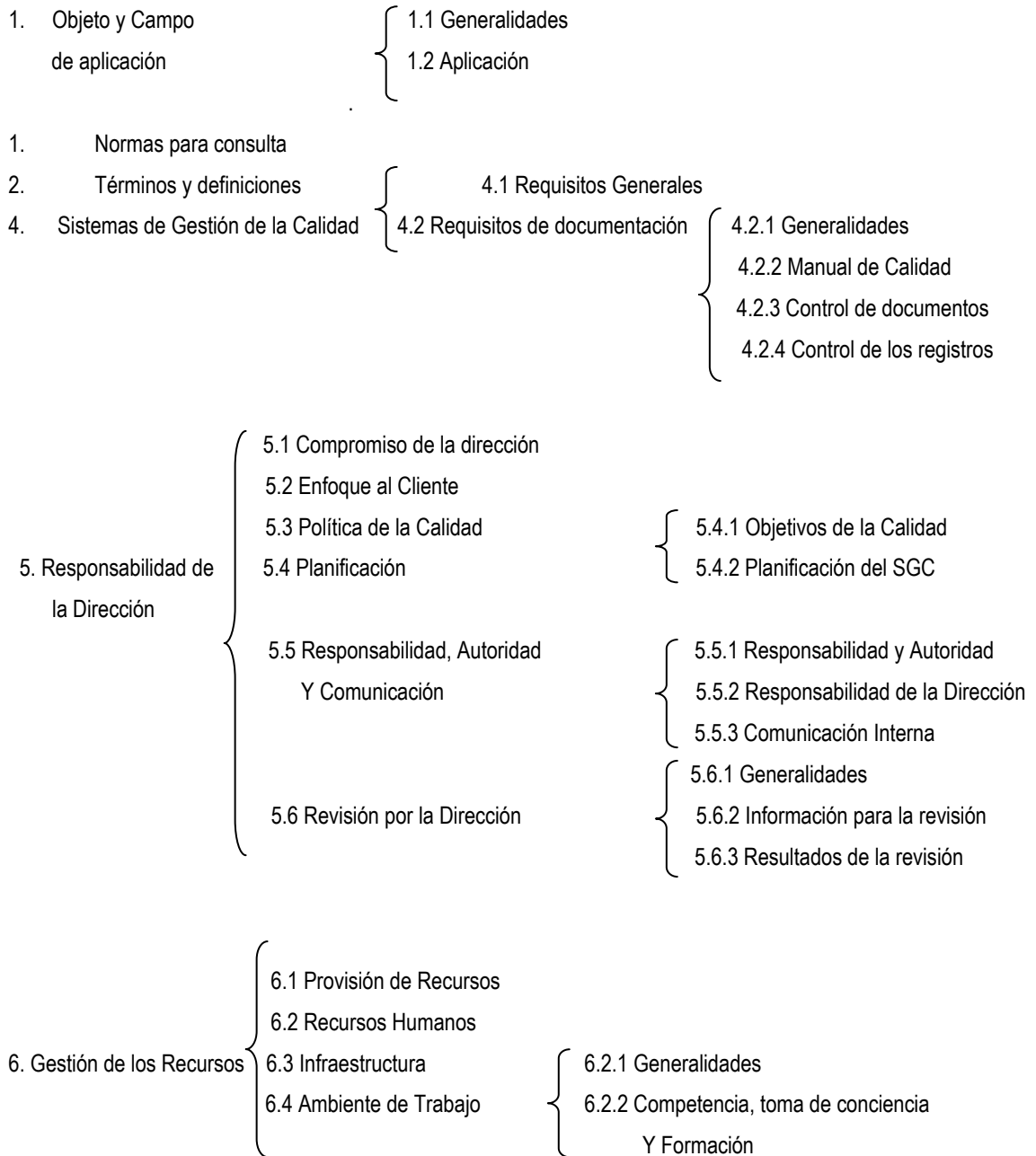
Anexo 1

MARCO REGULATORIO LEGAL DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

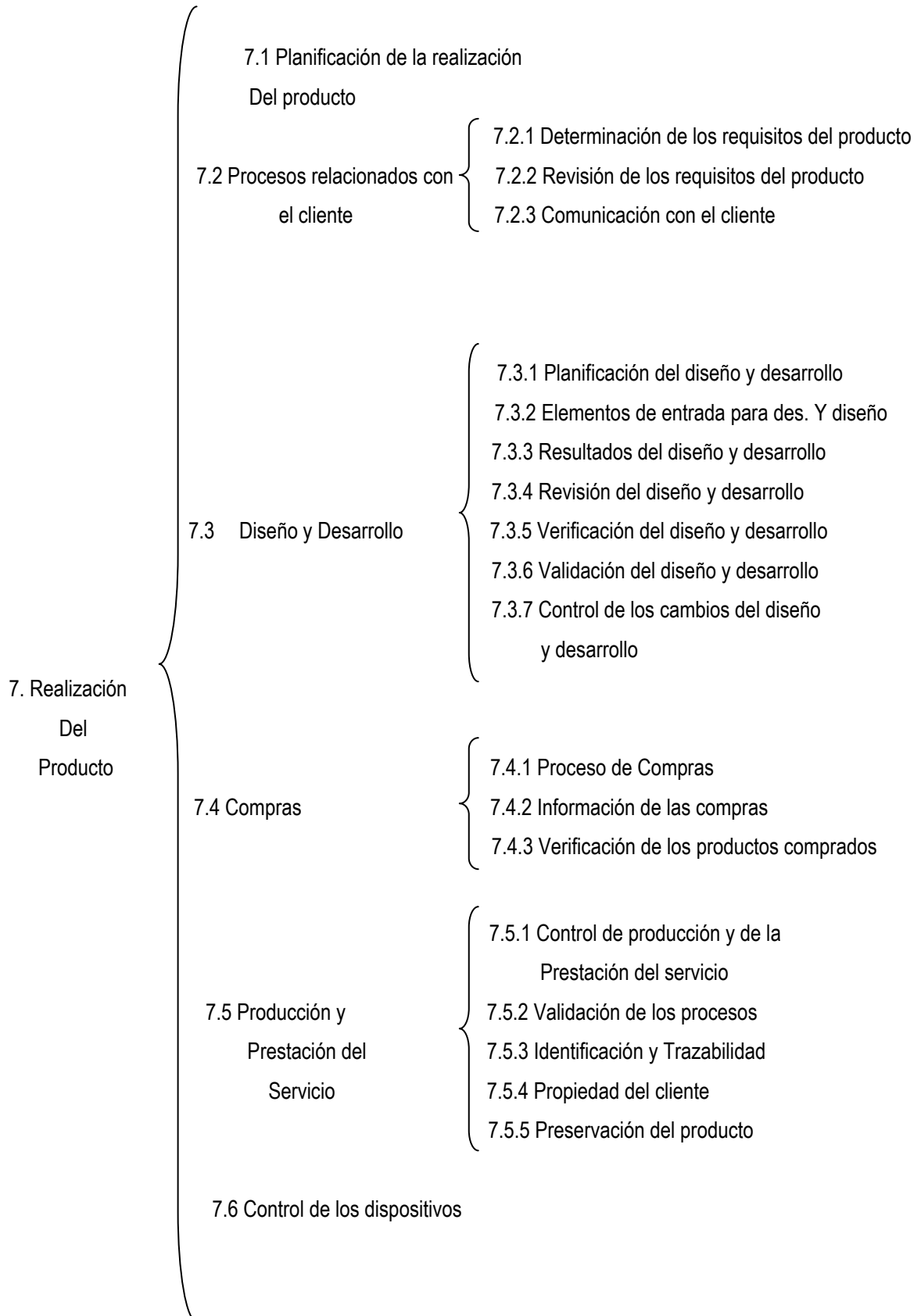
MARCO CONSTITUCIONAL Constitución de la República	AREAS DE TRABAJO	NORMAS PRINCIPALES (de aplicación cotidiana)	NORMAS COMPLEMENTARIAS (de aplicación eventual)
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Alcalde Municipal ■ Síndico ■ Comisiones del Concejo. ■ Secretaría 	Código Municipal	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ley de la jurisdicción contencioso administrativa ■ Ley de procedimientos constitucionales ■ Leyes Registrales (propiedad raíz, comercio, etc.) ■ Código civil
	FINANCIERA <ul style="list-style-type: none"> ■ Registro Tributario ■ Cuentas corrientes ■ Tesorería ■ Contabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ley General Tributaria Municipal ■ Ordenanza de tasas por servicios municipales ■ Ley de bebidas alcohólicas ■ Ley y Reglamento del FODES ■ Ley AFI (contabilidad gubernamental) ■ Reglamento ley AFI 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Código tributario y reglamento ■ Ley de la Renta ■ Ley del IVA ■ Ley del ISSS ■ Ley de las AFPs ■ Ley del ISDEM
	ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONALES (UACI y Proyectos de infraest.)	<ul style="list-style-type: none"> ■ LACAP ■ Reglamento de la LACAP 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ley del notariado ■ Código de comercio
	DESARROLLO URBANÍSTICO (ORDENAMIENTO TERRITORIAL)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ley de Urbanismo y Construcción ■ Reglamento de la LUC en lo relativo a parcelaciones y urbanizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ley del FOVIAL ■ Ley de carreteras y caminos vecinales ■ Reglamento general de transporte terrestre ■ Ley general de electricidad y su reglamento ■ Reglamento ILP ■ Ley forestal

	SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES <ul style="list-style-type: none"> ■ Aseo ■ Cementerio ■ Rastro y Ganadería ■ Promoción social ■ Emisión de títulos (jurídico) ■ Mercado ■ Control de expendios, bares, restaurante y similares ■ Agentes municipales ■ Alumbrado público ■ Parques y jardines (espacios públicos) ■ Promoción de festividades 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ley de cementerios y su reglamento ■ Reglamento especial de desechos sólidos ■ Reglamento del uso de aparatos parlantes ■ Reglamento del uso de fierros de ganado ■ Ley de títulos de predios urbanos ■ Reglamento u Ordenanza de mercados ■ Ordenanza de participación ciudadana o de ADESCOS ■ Ley y Ordenanza de bebidas alcohólicas ■ Reglamento del CAM 	
	REGISTRO FAMILIAR	<ul style="list-style-type: none"> ■ Código de familia ■ Ley Transitoria del Estado familiar y los regímenes patrimoniales ■ Ley orgánica del RNPN y su reglamento 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ley del Notariado ■ Ley del ejercicio notarial de la jurisdicción voluntaria y otras diligencias
	LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ley del servicio civil ■ Código de trabajo ■ Ley de garantía de audiencia 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ley de la Renta ■ Ley del ISSS ■ Ley de las AFPs
	MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ley del medio ambiente ■ Reglamento General de la LMA 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ley de protección civil y desastres ■ Reglamentos especiales de la LMA ■ Ley de minería y su reglamento
	CONTRALORÍA (auditoría interna y externa)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ley de la corte de cuentas ■ Normas técnicas de control interno ■ Normas técnicas de control interno específicas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reglamento de la contratación de auditoría externa ■ Reglamento de uso de vehículos nacionales ■ Reglamento de determinación de responsabilidades ■ Reglamento de la función jurisdiccional CC

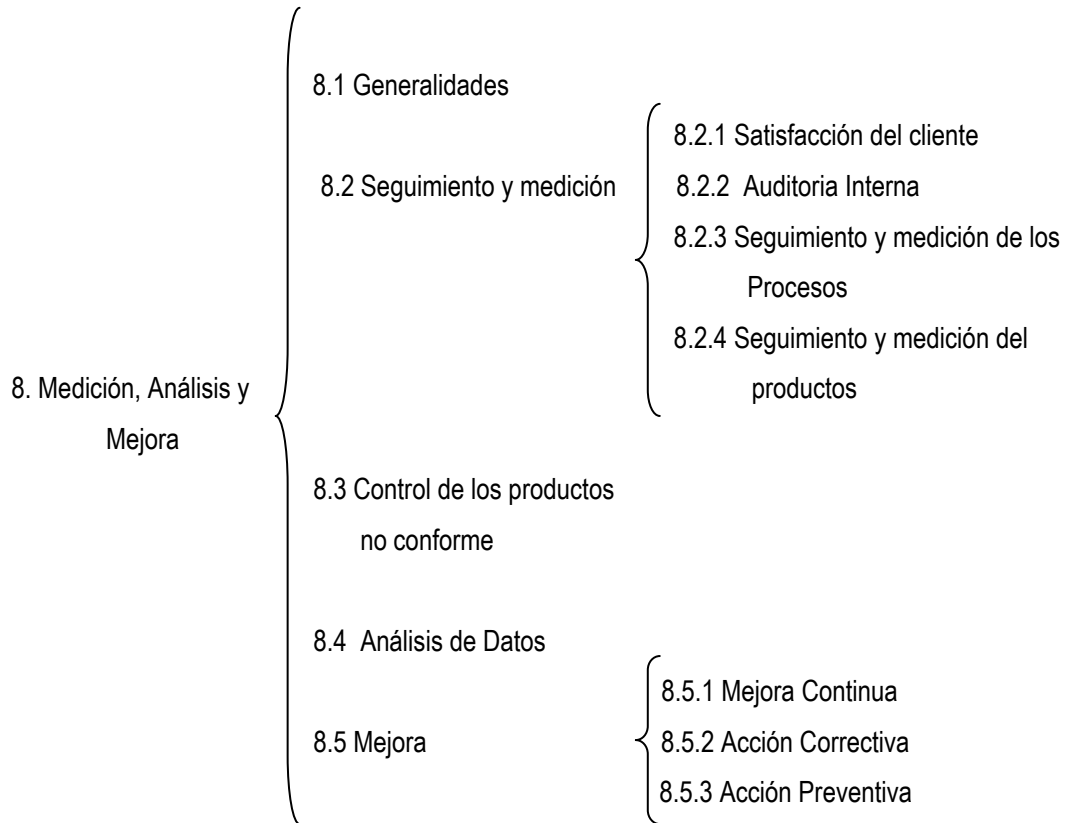
ANEXO 3 ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001/2000.



ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001/2000



ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001/2000



Fuente: Norma Española ISO 9001/2000 "Sistema de Gestión de la Calidad" pag.7

ANEXO 4 PROCESO DE CERTIFICACION

PASOS DE CERTIFICACION	DESCRIPCION DE PASOS
<p><u>Paso 1</u> La decisión y el compromiso.</p>	<p>Comienza con la decisión de la Alta Gerencia de implantar un sistema de calidad. Esta decisión es un compromiso de proveer los recursos necesarios para la implementación del sistema. La gerencia debe de estar plenamente convencida que la decisión es una inversión que le producirá beneficios importantes a la empresa.</p>
<p><u>Paso 2</u> Establecimiento de un equipo de implementación del sistema.</p>	<p>En este paso se incluye la designación de un representante gerencial, quien se encargará de liderar el equipo. El equipo debe estar formado por personas que tengan la suficiente autoridad para llevar a cabo acciones necesarias para implementar el sistema. Una vez designado el equipo, deberá dársele la capacitación adecuada sobre la ISO.</p>
<p><u>Paso 3</u> Evaluación inicial del Sistema</p>	<p>Una herramienta efectiva de evaluación para que la empresa mida sus progresos es mediante las auditorias internas de calidad. La primera evaluación debe comparar el sistema de calidad actual contra los requisitos de la norma ISO 9000 apropiada.</p>
<p><u>Paso 4</u> Inicio de los esfuerzos de documentación.</p>	<p>El documentar las prácticas que influyen en la calidad puede tomar tiempo. Sobre todo, debe comenzarse a escribir el manual de calidad, en el cual se definen la política de calidad y el compromiso gerencial para cumplir cada uno de los requisitos de la norma ISO 9000.</p>
<p><u>Paso 5</u> Auditorias de seguimiento</p>	<p>A medida que avance con el plan de trabajo de implementación del sistema, deberá hacerse una revisión periódica de las actividades para medir el progreso.</p>

<p><u>Paso 6</u> Elección de la compañía y organismo de certificación</p>	<p>Una vez que se tenga un 80 a 90% de cumplimiento con la norma ISO 900, se deberá elegir a la compañía certificadora. Debe seleccionarse un organismo certificador acreditado a nivel internacional para que la certificación sea reconocida, el cual solo certifique sistemas de calidad.</p>
<p><u>Paso 7</u> Pre-auditoria</p>	<p>La pre-auditoria es un ejercicio previo a la auditoria oficial de certificación y consiste en la revisión contra la norma ISO 9000 adecuada del sistema de calidad de la empresa. El objetivo de la pre-auditoria es determinar si esta listo para la auditoria de certificación de lo contrario, realizar las acciones correctivas necesarias.</p>
<p><u>Paso 8</u> La auditoria de certificación</p>	<p>Esta debe realizarse hasta que se tenga la seguridad que el sistema de calidad esta implementado y documentado. Esto permitirá al certificador encontrar la evidencia necesaria para mostrar que la compañía cumple con un sistema de calidad y con la norma ISO 9000.</p>

Fuente: www.gestiopolis.com

ANEXO 5

**DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y
MUESTRA DE LOS SERVICIOS
ESTRATÉGICOS QUE PRESTA LA .
ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE.**

**DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA DE LOS SERVIOS
ESTRATEGICOS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICIENTE.**

Departamento de Catastro

- **Servicio de Registro de Inmuebles**

$z = 95\%$, valor de z según tablas de áreas bajo la curva normal de 1.96

$N = 6745$

$p: 0.80$

$q: 0.20$

$e: 0.10$

Sustituyendo en datos:

$$n = \frac{1.96^2 (6745) (0.80) (0.20)}{0.10^2 (6745-1) + 1.96^2 (0.80) (0.20)}$$

$$n = \frac{4145.85}{68.05}$$

$n = 60.99 \approx 61$ Inmuebles o Propietarios

Servicio de Registro de Establecimientos

$z = 95\%$, valor de z según tablas de áreas bajo la curva normal de 1.96

$N = 1300$

$p: 0.80$

$q: 0.20$

$e: 0.10$

Sustituyendo en datos:

$$n = \frac{1.96^2 (1300) (0.80) (0.20)}{0.10^2 (1300-1) + 1.96^2 (0.80) (0.20)}$$

$$n = \frac{799.05}{13.60}$$

$n = 58.75 \approx 59$ empresas o personas

Servicio de Registro Familiar

$z = 95\%$, valor de z según tablas de áreas bajo la curva normal de 1.96

$N = 24000$

$p: 0.80$

$q: 0.20$

e: 0.10

Sustituyendo en datos:

$$n = \frac{1.96^2 (24000) (0.80) (0.20)}{0.10^2 (24000-1) + 1.96^2 (0.80) (0.20)}$$

$$n = \frac{14751.74}{240.60}$$

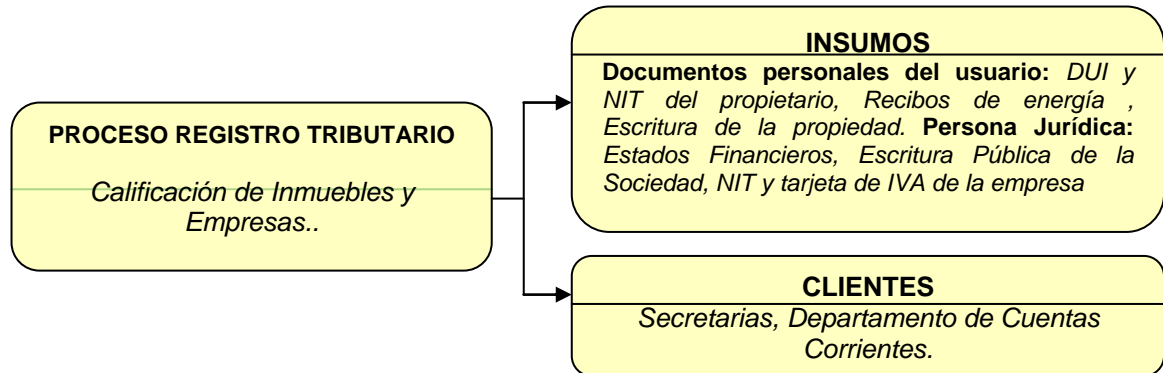
n = 61 personas´

ANEXO 6

**DIAGRAMA DE BLOQUE PEPSU
SITUACIÓN ACTUAL.**

REGISTRO TRIBUTARIO

DIAGRAMA PEPUSU SITUACIÓN ACTUAL



PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos Personales. Persona Natural <ul style="list-style-type: none"> - DUI y NIT del propietario - Recibo de Energía del SUR - Escritura de la Propiedad. Persona Jurídica: <ul style="list-style-type: none"> - Estados Financieros. - Escritura Pública de la Sociedad - NIT y Tarjeta de IVA de la Empresa - Formulario de Inscripción - Leyes y Ordenanzas Municipales. 	Registro Tributario.	<ul style="list-style-type: none"> • Calificación y Resoluciones de Inmuebles • Apertura de Cuentas. • Asignación de Código catastral. • Expediente de usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Departamento de cuentas corrientes. • Auxiliar de cuentas corrientes..

Expectativas de los Clientes:

- Brindar una mejor orientación al usuario en la prestación de los servicios.

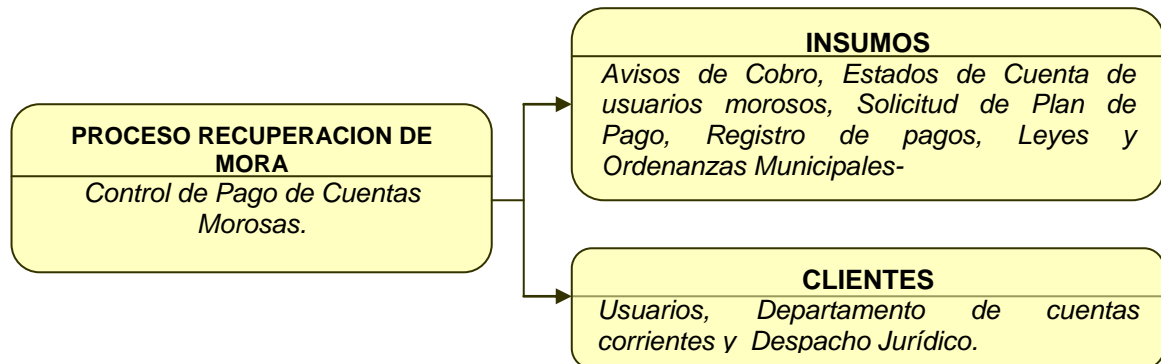
Actualización de la Base de Datos.

ANEXO 7

**DIAGRAMA DE BLOQUE PEPSU
SITUACIÓN ACTUAL.**

RECUPERACIÓN DE MORA

DIAGRAMA PEPSU SITUACIÓN ACTUAL



PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Departamento de Cuentas Corrientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos de cobro • Estados de cuenta de usuarios morosos • Solicitud de plan de pago • Registro de pagos • Leyes y Ordenanzas Municipales. 	Control de pago de cuentas morosas.	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de pago • Informe de ingresos obtenidos mensuales. • Informe de Planes de pagos cancelados. • Reporte de usuarios morosos que pasan a proceso judicial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Cuentas Corrientes • Registro Tributario.

Expectativas de los Clientes:

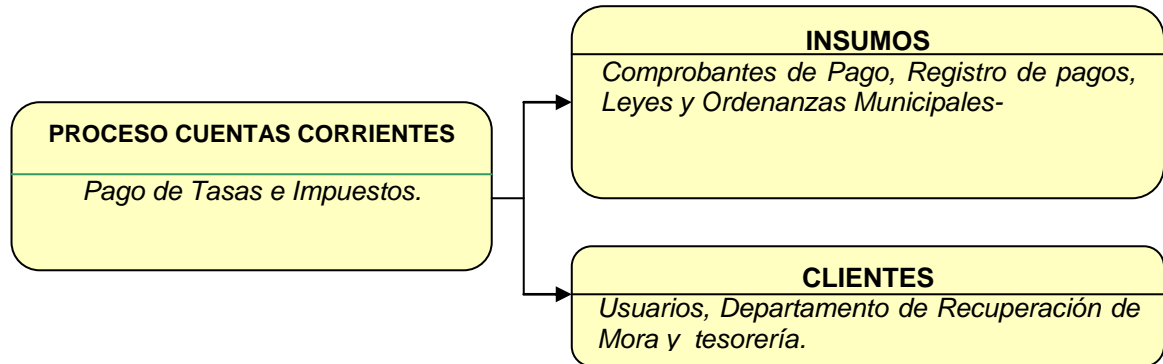
- Brindar una mejor orientación al usuario en la prestación del servicio.
- Disminuir los Impuestos Municipales
- Control de registro de pagos.

ANEXO 8

**DIAGRAMA DE BLOQUE PEPSU
SITUACIÓN ACTUAL.**

CUENTAS CORRIENTES

DIAGRAMA PEPSU SITUACIÓN ACTUAL



PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Departamento de Cuentas Corrientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobantes de pago. • Registro de pagos. • Leyes y Ordenanzas Municipales. 	Pago de Tasas e impuestos	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de ingresos obtenidos mensuales. • Informe de Planes de pagos cancelados. • Reporte de usuarios morosos que pasan a Proceso Judicial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Recuperación de Mora • Registro Tributario.

Expectativas de los Clientes:

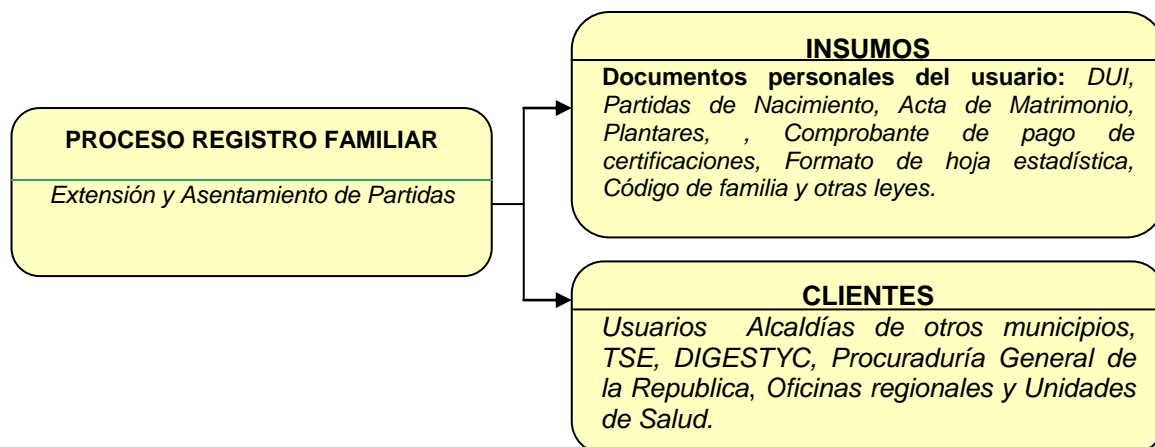
- Brindar una mejor orientación al usuario en la prestación del servicio.
- Disminuir los Impuestos Municipales
- Control de registro de pagos.

ANEXO 9

**DIAGRAMA DE BLOQUE PEPSU
SITUACIÓN ACTUAL.**

REGISTRO FAMILIAR.

DIAGRAMA PEPSU SITUACIÓN ACTUAL



PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Colecturía 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos Personales. DUI y NIT, Acta de matrimonio, Plantares del recién nacido. • Comprobante de pago. • Hoja Estadística • Código de Familia y otras Leyes. 	Registro Familiar.	<ul style="list-style-type: none"> • Partidas de Nacimiento • Matrimonio • Divorcio • Defunción • Informes Estadístico 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario que solicita el servicio. • Alcaldías de otros municipios. • TSE. • DIGESTYC • Procuraduría General de la República • Oficinas regionales y Unidades de Salud..

Expectativas de los Clientes:

- Mejorar la agilidad del servicio.
- Brindar una mejor orientación al usuario en la prestación de los servicios.
- Actualización de la Base de Datos.
- Actualización de formatos de partidas.
- Actualización de los libros

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CUENTAS MOROSAS										Hoja : 1 de: 2					
EMPRESA: Alcaldía Municipal										RESUMEN DE PASOS					
de San Vicente										Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias		
DEPARTAMENTO:										<input type="radio"/> Operaciones	12				
RECUPERACION DE MORA										<input type="checkbox"/> Transportes	7				
ACTUAL <input checked="" type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/> Revisiones	2				
FECHA:										<input type="checkbox"/> Demoras	0				
HECHO POR:										<input type="checkbox"/> Archivos	0				
										<input type="checkbox"/> Combinados	0				
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1	7	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Recuperación de Mora:						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recibe los comprobantes de cuentas corrientes,						
2	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Recuperación de Mora:						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Distribuye recibos a los cobradores						
3	0	720	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cobrdores: Seleccionan los recibos por zonas, calles y avenidas.						
4	0	720	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cobrdores: Anexan avisos de cobro y estados de cuenta						
5	0	480	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cobradores: Anotan en un libro de salidas los recibos a distribuir						
6	0	720	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cobradores: Hacen entrega de los avisos de cobro solicitando firma y numero de teléfono del contribuyente						
7	0	35	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cobradores: Efectúan el cobro respectivo, a final de la jornada elabora un reporte de todo lo recaudado y lo al jefe.						
8	0	240	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Recuperación de Mora:						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Verifica el reporte con los recibos firma y sella y lo pasa a Cuentas Corrientes						
9	9	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Se presenta en Recuperación de Mora para verificar su cuenta						
10	0	5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Recuperación de Mora:						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Verifica cuenta del contribuyente, si este no está calificado lo envía a catastro par su calificación, si el monto es muy alto se le elabora un paln de pago si el contribuyente lo solicita.						
11	7	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Recuperación de Mora:						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Se traslada a Cuentas Corrientes para que el contribuyente firme el contrato y letra de cambio donde hace constar que se responsabiliza en pagar la deuda obtenida						

EMPRESA: Alcaldía Municipal									RESUMEN DE PASOS																		
de San Vicente									Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias															
DEPARTAMENTO:									<input type="radio"/> Operaciones	12																	
RECUPERACION DE MORA									<input type="checkbox"/> Transportes	7																	
ACTUAL			<input checked="" type="checkbox"/>	PROPUESTO			<input type="checkbox"/>		2																		
FECHA:									<input type="checkbox"/> Demoras	0																	
HECHO POR:									<input type="checkbox"/> Archivos	0																	
									<input type="checkbox"/> Combinados	0																	
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO						Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar							
12	2	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Cuentas Corrientes:																		
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Manda al contribuyente donde el auxiliar para la emisión del recibo.																		
13	1	2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes																		
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Emite recibo y lo pasa a Caja.																		
14	0	2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajero: Recibe al Contribuyente y hace el cobro respectivo ,																		
15	8	3	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Cancela y regresa a recuperación de mora, para presentar su recibo cancelado																		
16	1	3	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Recuperación de Mora:																		
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hace los abonos respectivos a la cuenta del contribuyente y lo pasa al jefe																		
17	0	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Recuperación de Mora																		
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Firma y entrega el comprobante al contribuyente.																		
18	0	1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Recibe el comprobante y se retira.																		
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PAGO DE TASA E IMPUESTOS				Hoja : 1 de: 1											
EMPRESA: Alcaldía Municipal				RESUMEN DE PASOS											
de San Vicente				Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias								
DEPARTAMENTO:				<input type="radio"/> Operaciones	11										
Cuentas Corrientes				<input type="checkbox"/> Transportes	2										
ACTUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	PROPUESTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Revisiones	0										
FECHA:				<input type="checkbox"/> Demoras	1										
HECHO POR:				<input type="checkbox"/> Archivos	0										
				<input type="checkbox"/> Combinados	0										
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1		5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Espera a ser atendido						
2		1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes: Pregunta trámite a realizar						
3		1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Especifica trámite						
4		1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes: Inicia el siguiente paso una vez identificado el trámite						
5		1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes: Pregunta al contribuyente código de cuenta catastral o nombre del propietario						
6		2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes: Hace búsqueda en el sistema (ISDEM - GTZ)						
7		2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes: Revisa el sistema para efectuar pagos						
8		3	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes: Elabora estado de cuenta						
9		2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: decide pagar o llevarse los datos del estado de cuenta.						
10	1	2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes: Emite recibo y pasa a caja						
11		2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajero: Recibe al usuario y entrega el recibo ya cancelado.						
12		1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajero: Entrega recibo ya cancelado a tesorería						
13		2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tesorería: Recibe y archiva comprobante de pago.						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE SOLVENCIA MUNICIPAL				Hoja : 1 de: 1											
EMPRESA: Alcaldía Municipal				RESUMEN DE PASOS											
de San Vicente				Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias								
DEPARTAMENTO:				<input type="radio"/> Operaciones	6										
Cuentas Corrientes				<input type="checkbox"/> Transportes	3										
ACTUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	PROPUESTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Revisiones	1										
FECHA:				<input type="checkbox"/> Demoras	1										
HECHO POR:				<input type="checkbox"/> Archivos	0										
				<input type="checkbox"/> Combinados	0										
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1		5	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Ingresa a Cuentas Corrientes y espera a ser atendido						
2		1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes: Pregunta al contribuyente el trámite a realizar.						
3		1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Solicita solvencia municipal presentado su recibo actualizado y cancelado,						
4		1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes: Verifica en el sistema (ISDEM-GTZ), si el contribuyente se encuentra solvente						
5	1	2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes: Emite recibo y pasa a caja,						
6	1	2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajero: Recibe al contribuyente y cobra lo reflejado en el recibo y lo envía a cuentas corrientes						
7		3	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes: Solicita firma de autorización al contador y tesorero municipal						
8		1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes: Entrega solvencia municipal al contribuyente						
9		2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Recibe solvencia y se retira						
10	5	3	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes: Envía copia de solvencia a: Contabilidad y al Archivo de Cuentas Corrientes						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CALIFICACIÓN DEL INMUEBLE							Hoja : 1 de: 2								
EMPRESA: Alcaldía Municipal							RESUMEN DE PASOS								
de San Vicente							Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias					
DEPARTAMENTO:							<input type="radio"/> Operaciones	15							
REGISTRO TRIBUTARIO							<input type="checkbox"/> Transportes	5							
ACTUAL <input checked="" type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/> Revisiones	5							
FECHA:							<input type="checkbox"/> Demoras	0							
HECHO POR:							<input type="checkbox"/> Archivos	2							
							<input type="checkbox"/> Combinados	2							
Paso Nº	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Solicita inscripción del inmueble						
2		2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registros Tributario: Orienta al contribuyente sobre la documentación a presentar (dos copias de escritura de la propiedad, DUI y NIT)						
3		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Entrega la documentación solicitada al auxiliar (ver anexo)						
4		10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registros Tributario: Revisa la documentación y procede a llenar la solicitud de inspección,						
5		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registros Tributario: indica al contribuyente que regrese dentro de 15 días para respuesta de su resolución						
6	2	3	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registros Tributario: Pasa la documentación al sub-jefe						
7	1	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sub- jefe: Revisa la documentación y la anota en un libro de inspecciones para entregar al inspector de campo						
8		90	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inspector: Inspecciona el inmueble, mide y observa de los servicios que el contribuyente goza.						
9	1	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inspector: Elabora un informe y entrega al sub-jefe						
10		15	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sub-jefe: Revisa el informe entregado por el inspector, observa mapas o planos para poder asignar el código catastral y numero de cuenta corriente.						
11	3	20	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sub- jefe: Hace cálculos respectivos sobre los servicios que este goza y pasa al jefe.						
12		20	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Catastro: Revisa el expediente del contribuyente verifica los cálculos realizados en la inspección y de los						

EMPRESA: Alcaldía Municipal								RESUMEN DE PASOS							
de San Vicente								Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias				
DEPARTAMENTO:								<input type="radio"/> Operaciones	15						
REGISTRO TRIBUTARIO								<input type="checkbox"/> Transportes	5						
ACTUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	PROPUESTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Revisiones	5										
FECHA:								<input type="checkbox"/> Demoras	0						
HECHO POR:								<input type="checkbox"/> Archivos	2						
								<input type="checkbox"/> Combinados	2						
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	servicios que este goza.						
13	5	15	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Registro Tributario:						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rectifica el código catastral y el número de cuenta del contribuyente una vez						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	revisado este firma y sella y lo pasa						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	al auxiliar.						
14	5	20	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario.						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ingresa toda la información necesaria						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	como los cálculos hechos por el sub-						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	jefe e imprime una ficha la cual es						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	anexada al expediente y pasa nuevamente al jefe						
15	5	15	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Registro Tributario:						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Revisa la ficha impresa con los cálculos hechos en el informe, una vez aprobado, firmado y sellado este lo pasa al						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	auxiliar.						
16	6	10	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario.						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Anota en libro de resoluciones: código catastral, nombre del contribuyente,						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Anota en un libro de salida a cuentas corrientes, el número del expediente						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	y entrega a cuentas corrientes, copia de escritura, ficha catastral y copia de la						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	hoja de cálculos.						
17		10	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Registro Tributario:						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recibe el expediente y habilita la cuenta del contribuyente para que este pueda realizar ya sus pagos.						
18		1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Se hace presente a Registro Tributario transcurrido los quince días.						
19	6	2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario.						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrega copia de resolución e indica que tiene que pasar a cuentas corrientes a pagar lo correspondido.						

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CALIFICACIÓN DE INMUEBLE O EMPRESAS								Hoja : 1 de: 2				
EMPRESA: Alcaldía Municipal								RESUMEN DE PASOS				
de San Vicente								Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias	

DEPARTAMENTO:		<input type="radio"/> Operaciones	7												
REGISTRO TRIBUTARIO		<input checked="" type="checkbox"/> Transportes	6												
ACTUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	PROPUESTO	<input type="checkbox"/>	Revisiones	6										
FECHA:		<input type="checkbox"/> Demoras	0												
HECHO POR:		<input checked="" type="checkbox"/> Archivos	3												
		<input type="checkbox"/> Combinados	1												
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Solicita inscripción del Inmueble.						
2		2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario. Orienta al contribuyente sobre la documentación a presentar (Estados Financieros actualizados si los posee, sino un inventario donde se pueda reflejar lo que este posea, DUI, NIT.)						
3		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Entrega documentea- ción solicitada al auxiliar.						
4	3	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario. Revisa la documentación y procede a llenar la solicitud de inspección y la pasa al sub-jefe						
5	1	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sub-jefe: Revisa la documentación y anota en un libro de resoluciones para entregar al inspector de campo						
6		90	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inspector: Inspecciona el negocio observa si lo reflejado en los estados financieros coincide con los activos de la empresa o negocio.						
7	1	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inspector: elabora un informe el cual lo pasa al sub-jefe						
8		15	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sub-jefe: Revisa el informe entregado por el inspector, asigna código catastral y número de cuenta corriente.						
9	3	20	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sub-jefe: Hace calculo en base a lo reflejado en los estados financieros o según el activo que este posea y pasa al jefe						
10		20	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Registro Tributario: Revisa el expediente del contribuyente verifica los cálculos realizados en la inspección.						

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CALIFICACIÓN DE INMUEBLE O EMPRESAS		Hoja : 2 de: 2			
EMPRESA: Alcaldía Municipal de San Vicente		RESUMEN DE PASOS			
		Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias
DEPARTAMENTO:		<input type="radio"/> Operaciones	7		
REGISTRO TRIBUTARIO		<input checked="" type="checkbox"/> Transportes	6		

ACTUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	PROPUESTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Revisiones	6										
FECHA:				<input type="checkbox"/> Demoras	0										
HECHO POR:				<input type="checkbox"/> Archivos	3										
				<input type="checkbox"/> Combinados	1										
Paso Nº	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
11	5	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Registro Tributario.						
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rectifica el código catastral y el número de cuenta del contribuyente, una vez revisado y sellado lo pasa al auxiliar.						
12	5	20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario.						
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ingresas toda la información necesaria, como los cálculos hechos por el sub-jefe e imprime una ficha la cual es anexada al expediente y lo pasa al jefe						
13	5	15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Registro Tributario.						
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Revisa ficha impresa con los cálculos hechos en el informe, una vez aprobado firmado y sellado este lo pasa al auxiliar para que le de salida a cuentas corrientes.						
14	6	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario.						
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Anota en un libro de salidas el número del expediente y entrega a cuentas corrientes.						
15		10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Cuentas Corrientes.						
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Recibe el expediente y habilita la cuenta del contribuyente para que este pueda hacer ya sus pagos respectivos						
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: TRASPASO Y RECTIFICACIÓN.										Hoja : 1 de: 2					
EMPRESA: Alcaldía Municipal										RESUMEN DE PASOS					
de San Vicente										Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias		
DEPARTAMENTO:										<input type="radio"/> Operaciones	10				
REGISTRO TRIBUTARIO										<input type="checkbox"/> Transportes	5				
ACTUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	PROPUESTO	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/> Revisiones	6				
FECHA:										<input type="checkbox"/> Demoras	0				
HECHO POR:										<input type="checkbox"/> Archivos	4				
										<input type="checkbox"/> Combinados	0				
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Solicita traspaso o rectificación.						
2		2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario. Indica sobre la documentación a presentar. (Solvencia Municipal, DUI, NIT y dos copias de escritura)						
3		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Entrega documentación solicitada al auxiliar.						
4	5	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario. Revisa la documentación y procede a llenar la solicitud de inspección y lo pasa al sub-jefe e indica al contribuyente que regrese dentro de 8 ó 15 días.						
5	5	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario. Verifica en el sistema si esta solvente pasa al sub-jefe y anota en el libro de resoluciones.						
6	1	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sub-jefe: Revisa la documentación y anota en un libro de inspecciones para entregar al inspector de campo						
7		90	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inspector: Inspecciona el inmueble y rectifica las medidas						
8	1	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inspector: Elabora un informe el cual entrega al sub-jefe						
9	3	20	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sub-jefe: Revisa el expediente del contribuyente, verifica los cálculos realizados en la inspección pasa a jefe						
10	5	15	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Registro Tributario. Rectifica el código catastral y el número de cuenta del contribuyente una vez revisado este firma y sella y pasa al auxiliar						
11	5	20	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario. Ingresa toda la información necesaria como los cálculos hechos por el sub-						

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: TRASPASO Y RECTIFICACIÓN								Hoja : 2 de: 2							
EMPRESA: Alcaldía Municipal								RESUMEN DE PASOS							
de San Vicente								Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias				
DEPARTAMENTO:								<input type="radio"/> Operaciones	10						
REGISTRO TRIBUTARIO								<input type="checkbox"/> Transportes	5						
ACTUAL		<input checked="" type="checkbox"/> PROPUESTO		<input type="checkbox"/> Revisiones		6									
FECHA:								<input type="checkbox"/> Demoras	0						
HECHO POR:								<input type="checkbox"/> Archivos	4						
								<input type="checkbox"/> Combinados	0						
Paso Nº	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> jefe e imprime una ficha la cual es ane-						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> xada al expediente y pasa nuevamente						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> al jefe.						
12		15	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Jefe de Registro Tributario.						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Revisa ficha impresa con los cálculos						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> hechos en el informe, una vez aprobado						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> para darle salida a cuentas corrientes.						
13	6	10	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Auxiliar de Registro Tributario.						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Anota en el libro de salidas el número						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> del expediente y entrega a cuentas co-						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> rrientes.						
14		10	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Jefe de Cuentas Corrientes.						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Recibe el expediente y habilita la cuen-						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ta del contribuyente para que este pue-						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> da realizar ya sus pagos respectivos.						
15		1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Contribuyente: Se presenta pasado						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> los quince días						
16		2	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Auxiliar de Registro Tributario.						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Entrega copia de resolución						
17		1	<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Contribuyente: Recibe y se retira.						
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PERMISO DE CONSTRUCCION				Hoja : 1 de: 2											
EMPRESA: Alcaldía Municipal				RESUMEN DE PASOS											
de San Vicente				Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias								
DEPARTAMENTO:				<input type="radio"/> Operaciones	12										
REGISTRO TRIBUTARIO				<input checked="" type="checkbox"/> Transportes	1										
ACTUAL <input checked="" type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/> Revisiones	3										
FECHA:				<input type="checkbox"/> Demoras	0										
HECHO POR:				<input checked="" type="checkbox"/> Archivos	2										
				<input type="checkbox"/> Combinados	0										
Paso Nº	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: solicita permiso de construcción						
2		2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario. Orienta al contribuyente sobre la documentación a presentar. Si se encuentra dentro del marco historico debe presentar: <i>Copia de escritura de la propiedad, DUI y NIT, permiso otorgado por CON-CULTURA.</i> Si no se encuentra dentro del marco historico debe presentar: <i>Copia de escritura, DUI, NIT.</i>						
3		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Entrega documentación solicitada al auxiliar.						
4		10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario. Revisa la documentación y procede a llenar la solicitud de inspección, indica al contribuyente que regrese dentro de ocho días.						
5	1	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario. Revisa la documentación y anota en un libro de resoluciones para entregar al inspector de campo.						
6		90	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inspector: Inspecciona el inmueble						
7	1	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inspector: Elabora un informe y pasa a sub-jefe						
8		5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sub-jefe: Anota en un libro de resoluciones para el otorgamiento del permiso						
9		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sub-jefe: Comunica al contribuyente que ya se encuentra listo su permiso						
10		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Se presenta a retirar permiso						
11	6	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Registro Tributario: Entrega copia del permiso al contribuyente y lo hace pasar a cuentas corrientes.						

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PERMISO DE CONSTRUCCION						Hoja : 2 de: 2									
EMPRESA: Alcaldía Municipal						RESUMEN DE PASOS									
de San Vicente						Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias						
DEPARTAMENTO:						<input type="radio"/> Operaciones	12								
REGISTRO TRIBUTARIO						<input type="radio"/> Transportes	1								
ACTUAL	<input checked="checked" type="checkbox"/>	PROPUESTO	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/> Revisiones	3								
FECHA:						<input type="checkbox"/> Demoras	0								
HECHO POR:						<input type="checkbox"/> Archivos	2								
						<input type="checkbox"/> Combinados	0								
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
12		1	<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes.						
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pregunta su diligencia						
13	1	1	<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes.						
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Emite recibo y lo pasa a caja						
14		2	<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajero: Cobra y entrega comprobante de pago al contribuyente						
15		1	<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Recibe comprobante y se retira.						
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="checked" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: MATRICULAS Y LICENCIAS										Hoja : 1 de: 2					
EMPRESA: Alcaldía Municipal					RESUMEN DE PASOS										
de San Vicente					Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias							
DEPARTAMENTO:					<input type="radio"/> Operaciones	11									
REGISTRO TRIBUTARIO					<input type="checkbox"/> Transportes	4									
ACTUAL	<input checked="" type="checkbox"/> PROPUESTO				<input type="checkbox"/> Revisiones	0									
FECHA:					<input type="checkbox"/> Demoras	0									
HECHO POR:					<input type="checkbox"/> Archivos	0									
					<input type="checkbox"/> Combinados	2									
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Solicita matricula o licencia para maquinotas, mesas de billar, licorerías, bares, abarroterías, etc.						
2		2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario. Orienta al contribuyente la documentación a presentar para maquinota: DUI NIT, Solvencia municipal y Fianza.						
3		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Entrega documentación solicitada al auxiliar						
4		10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario. Recibe y revisa la documentación y envía al secretario e indica al contribuyente que regrese dentro de 8 días						
5	15	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Secretario: Recibe y evalúa solicitud de inspección y envía a Registro Tributario.						
6	1	3	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario. Anota los datos de la solicitud en un libro de salidas y entrega al inspector						
7		240	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Inspector: Realiza la inspección y elabora un informe y lo entrega al secretario						
8		1440	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Secretario: Somete a aprobación o denegación ante el alcalde y el concejo municipal.						
9		5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Secretario: Envía oficio al jefe de la Unidad Tributaria para realizar calificación para el pago de tasa e impuestos						
10		2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Paga el estado de cuenta de los tributos en caja, para obtener el permiso						
11	15	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Secretario: Extiende la licencia, matricula al interesado y envía informe a Registro Tributario donde conste la otorgación de la licencia.						

EMPRESA: **Alcaldía Municipal**

RESUMEN DE PASOS

de San Vicente

Simbolo

Actual

Propuesto

Diferencias

DEPARTAMENTO:

Operaciones

11

REGISTRO TRIBUTARIO

Transportes

4

ACTUAL

PROPUESTO

Revisiones

0

FECHA:

Demoras

0

HECHO POR:

Archivos

0

Combinados

2

Paso Nº	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
12		10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Se presenta a retirar su matricula						
13		10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario.						
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Busca en el libro de resoluciones y entrega copia						
14		0	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Contribuyente: Recibe copia de matricula y se retira						
15	6	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Tributario.						
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Envía copia del expediente a cuentas corrientes.						
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE MATRIMONIO										Hoja : 1 de: 2					
EMPRESA: Alcaldía Municipal de San Vicente					RESUMEN DE PASOS										
DEPARTAMENTO: REGISTRO FAMILIAR					Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias							
ACTUAL <input checked="" type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>					<input type="radio"/> Operaciones	12									
FECHA:					<input type="checkbox"/> Transportes	3									
HECHO POR:					<input type="checkbox"/> Revisiones	0									
					<input type="checkbox"/> Demoras	0									
					<input type="checkbox"/> Archivos	1									
					<input type="checkbox"/> Combinados	1									
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: se presenta al departamento de Registro Familiar a solicitar la inscripción, presentando la escritura del matrimonio						
2		2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Recibe y revisa la documentación dependiendo donde se haya realizado el matrimonio						
3	1	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Llena formulario (hoja estadística) si esta completa da fecha aproximada de inscripción de partida y pasa al jefe.						
4		5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Procede al asentamiento de la escritura de matrimonio,						
5		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Registro Familiar. Firma y sella la partida y pasa al auxiliar para su posterior entrega						
6		3	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Archiva partida par su posterior entrega						
7	10	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Llama al usuario para entrega de partida, cuando se pasa de 15 días pasa al usuario a Cuentas Corrientes						
8	9	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Emite recibo y pasa a contribuyente a caja						
9		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajera Recibe a contribuyente y cobra partida						
10		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario Cancela el valor de la partida						
11		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajera: entrega al usuario el comprobante de pago						

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE MATRIMONIO	Hoja : 2 de: 2
---	----------------

EMPRESA: Alcaldía Municipal	RESUMEN DE PASOS			
de San Vicente	Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias
DEPARTAMENTO:	<input type="radio"/> Operaciones	12		
REGISTRO FAMILIAR	<input type="checkbox"/> Transportes	3		
ACTUAL <input checked="" type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Revisiones	0		
FECHA:	<input type="checkbox"/> Demoras	0		
HECHO POR:	<input type="checkbox"/> Archivos	1		
	<input type="checkbox"/> Combinados	1		

Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
12		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Se presenta en Registro Familiar con el comprobante de pago.						
13		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar						
14		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrega la partida al usuario						
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Recibe la partida y se retira						
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE NACIMIENTO				Hoja : 1 de: 2											
EMPRESA: Alcaldía Municipal de San Vicente				RESUMEN DE PASOS											
DEPARTAMENTO:		Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias										
REGISTRO FAMILIAR		<input type="radio"/> Operaciones	12												
ACTUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	PROPUESTO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Revisiones	0										
FECHA:		<input type="checkbox"/> Demoras	0												
HECHO POR:		<input type="checkbox"/> Archivos	1												
		<input type="checkbox"/> Combinados	1												
Paso Nº	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Se presenta a Registro Familiar a solicitar asentamiento del recién nacido						
2		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Presenta plantares del niño extendida en el centro hospitalario y DUI						
3		5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar: Revisa documentación DUI de los padres plantares entregado por el hospital y llena formulario (hoja estadística)						
4		5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar: Procede al asentamiento						
5	10	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe: Aprueba sella y firma la partida y manda al contribuyente a Cuentas Corrientes						
6		3	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar: Archiva partida original en el libro anotando el número de esta, nombre del recién nacido, sexo, fecha, hora, lugar de nacimiento, nombre de los padres, edad, profesión u oficio, lugar de nacimiento de estos, número de DUI quien entrego los datos y fecha en que se llevo acabo la extensión de la partida						
7	10	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar: Llama al usuario para entregar la partida, si este la solicita despues del tiempo estipulado (15 días), lo hace pasar a cuentas corrientes para cancelación de la partida.						
8	9	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes. Emite recibo y pasa a caja.						
9		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajero: Recibe al contribuyente y cobra el monto estipulado.						

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE DIVORCIO										Hoja : 1 de: 2					
EMPRESA: Alcaldía Municipal de San Vicente					RESUMEN DE PASOS										
DEPARTAMENTO: REGISTRO FAMILIAR					Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias							
ACTUAL <input checked="" type="checkbox"/> PROPUESTO <input type="checkbox"/>					<input type="radio"/> Operaciones	13									
FECHA:					<input type="checkbox"/> Revisiones	0									
HECHO POR:					<input type="radio"/> Demoras	0									
					<input type="checkbox"/> Archivos	1									
					<input type="radio"/> Combinados	0									
Paso N°	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Notario: Pide una copia del acta de matrimonio a la encargada del registro familiar.						
2		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Pregunta al notario nombre de contrayentes y año de matrimonio						
3	3	10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Busca en libro de actas de matrimonio de acuerdo a la fecha brindada una vez encontrada.						
4	1	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Saca copia del acta del matrimonio y entrega al notario.						
5		2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Notario: Recibe la copia del documento y lo agrega al expediente.						
6		5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Notario: Procede a la elaboración de la escritura de divorcio.						
7		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Notario: Notifica al demandante						
8		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Demandante: Se presenta y firma la escritura de divorcio.						
9		30	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Notario: Presenta la escritura de divorcio, en el lugar donde se realizo el matrimonio para la marginación del mismo.						
10		10	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Recibe y revisa la documentación.						
11	1	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Llena formulario (hoja estadística) y ficha de registro y procede a la marginación y pasa a jefe						
12	1	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Registro Familiar. Autoriza la marginación del matrimonio y entrega al auxiliar.						

DIVORCIO

EMPRESA: Alcaldía Municipal		RESUMEN DE PASOS																					
de San Vicente		Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias																		
DEPARTAMENTO:		○ Operaciones	13																				
REGISTRO FAMILIAR		➡ Transportes	2																				
ACTUAL <input checked="" type="checkbox"/>	PROPUESTO <input type="checkbox"/>	□ Revisiones	0																				
FECHA:		⏸ Demoras	0																				
HECHO POR:		▽ Archivos	1																				
		⊗ Combinados	0																				
Paso Nº	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO						Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar			
13	3	2	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar.														
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Entrega al notario copia de la marginación del matrimonio y archiva.														
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															

EMPRESA: Alcaldía Municipal		RESUMEN DE PASOS													
de San Vicente		Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias										
DEPARTAMENTO:		<input type="radio"/> Operaciones	11												
REGISTRO FAMILIAR		<input checked="" type="checkbox"/> Transportes	2												
ACTUAL	<input checked="" type="checkbox"/> PROPUESTO	<input type="checkbox"/> Revisiones	0												
FECHA:		<input type="checkbox"/> Demoras	0												
HECHO POR:		<input type="checkbox"/> Archivos	0												
		<input type="checkbox"/> Combinados	1												
Paso Nº	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Se presenta a Registro Familiar a solicitar asentamiento de defunción						
2		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Pregunta al contribuyente. causas de la muerte, si muere en el centro hospitalario, constancia que brinda el centro hospitalario. Si fallece en casa un escrito con firma de dos testigos. Si fallece fuera de casa escrito que elabora el médico forense.						
3		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Presenta la documentación requerida						
4		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Recibe y revisa la documentación						
5		2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Llena formulario (hoja estadística)						
6	1	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Inscribe la defunción en el libro y pasa al jefe para autorización.						
7		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Solicita acta de defunción						
8		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Pregunta nombre del difunto y fecha de fallecimiento						
9	3	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Busca en libro saca copia y entrega al jefe						
10	1	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Registro Familiar. Firma y sella y pasa al auxiliar.						
11		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Llama al usuario y entrega el acta						
12		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Recibe partida y se retira.						

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: EXTENSIÓN DE PARTIDAS DE:				Hoja : 1 de: 1											
NACIMIENTO, DEFUNCIÓN, MATRIMONIO Y DIVORCIO.															
EMPRESA: Alcaldía Municipal		RESUMEN DE PASOS													
de San Vicente		Simbolo	Actual	Propuesto	Diferencias										
DEPARTAMENTO:		<input type="radio"/> Operaciones	11												
REGISTRO FAMILIAR		<input type="checkbox"/> Transportes	5												
ACTUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	PROPUESTO	<input type="checkbox"/>												
FECHA:		<input type="checkbox"/> Demoras	1												
HECHO POR:		<input type="checkbox"/> Archivos	0												
		<input type="checkbox"/> Combinados	0												
Paso Nº	Distancia en metros	Tiempo en minutos	Operación	Transporte	Revisión	Demora	Archivo	Combinado	DESCRIPCIÓN DE CADA PASO	Eliminar	Combinar	Secuencia	Lugar	Persona	Mejorar
1		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Se presenta a Registro Familiar a solicitar "x" partida, con DUI y si posee partida la presenta						
2		2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Recibe y revisa documentación						
3	3	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: espera que el auxiliar haga la búsqueda en los libros						
4	3	5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Busca en libro y pasa al encargado de copias						
5	10	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Llama al usuario y lo manda a cuentas corrientes.						
6	1	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Cuentas Corrientes. Emite recibo y manda al usuario a cancelar a caja.						
7		2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cajero: Recibe el pago de partida.						
8	10	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Presenta el recibo al auxiliar de Registro Familiar.						
9	3	2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Encargado de copias. Saca la fotocopia respectiva de la partida a entregar y la pasa al jefe.						
10	1	1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jefe de Registro Familiar. Sella y firma partida y la pasa al auxiliar.						
11		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Auxiliar de Registro Familiar. Llama al usuario para entregar la partida						
12		1	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Usuario: Recibe partida y se retira.						
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
			<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro del Estado Familiar		PAGINA: 1					DE: 1									
PROCESO: Registro Ciudadano		FECHA:														
PROCEDIMIENTO: Extensión de Certificaciones de Partidas de Nacimiento, Matrimonio, Divorcio y Defunción																
No.	Descripción de Actividad							Tiempo consumido (en minutos)					TOTAL			
								Usuario	Auxiliar	Cajero	Encargado de copias	Jefe del Depto	T (MIN)			%
										TO	TD	TT				
1	Se presenta a registro familiar a solicitar partida con DUI y si posee partida original la presenta	*						1					1		1	4,00%
2	Recibe y revisa la documentación	*							2				2		2	6,00%
3	Espera que el auxiliar haga la búsqueda en los libros				*			5						5	5	20,00%
4	Busca en libros y pasa la partida al encargado de copias	*	*						5				5		5	20,00%
5	Llama al usuario y lo manda a Cuentas Corrientes	*	*						1				1		1	4,00%
6	Emite el recibo y manda al usuario a cancelar a caja	*	*						1				1		1	4,00%
7	Recibe el pago de partida	*								2			2		2	6,00%
8	Presenta el recibo al auxiliar de ventanilla	*						1					1		1	4,00%
9	Saca la fotocopia respectiva de la partida a entregar y pasa al jefe	*	*								2		2		2	20,00%
10	Sella y firma partida y pasa al auxiliar	*	*									1	1		1	4,00%
11	Llama al usuario para entrega de partida	*							1				1		1	4,00%
12	Recibe partida y se retira	*						1					1		1	4%
TOTAL		11	5	0	1	0	0	8	10	2	2	1	18	5	23	100,00%

$$\text{EFICIENCIA DE TRABAJO} = \frac{\sum \text{TO}}{(\sum \text{TO} + \sum \text{TD})} * 100$$

$$18 / (18 + 5) * 100 = 78.26\%$$

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro del Estado Familiar		PAGINA: 1					DE: 1									
PROCESO: Registro Ciudadano		FECHA:														
PROCEDIMIENTO: Asentamiento de Partidas de Nacimiento																
No.	Descripción de Actividad	●	➔	■	D	V	●	Tiempo consumido (en minutos)					TOTAL			
								Usuario	Auxiliar	Cajera	Auxiliar de CC	Jefe del Depto	T (MIN)			%
								TO	TD	TT						
1	Se presenta a registro familiar a solicitar asentamiento de recién nacido	*						1				1		1	4,17%	
2	Presenta documentación DUI y plantares	*						1				1		1	4,17%	
3	Revisa documentación y llena formulario					*			5				5	5	20,83%	
4	Procede al asentamiento, informa día de retiro de partida y pasa a jefe	*	*						5			5		5	20,83%	
5	Aprueba, sella y firma la partida y manda al contribuyente a Ctas . Corrientes	*	*								1	1		1	4,17%	
6	Archiva partida original en el libro					*			3				3	3	12,50%	
7	Llama al usuario para entrega de partida	*							1			1		1	4,17%	
	Cuando se pasa de 15 días pasa al usuario a Ctas Corrientes															
8	Emite recibo y pasa a caja	*	*								1	1		1	4,16%	
9	Recibe al contribuyente y cobra partida	*									1	1		1	4,17%	
10	Cancela el valor de la partida	*						1				1		1	4,16%	
11	Entrega al usuario el comprobante de pago	*									1	1		1	4,17%	
12	Presenta en Registro Familiar el comprobante de pago	*						1				1		1	4,17%	
13	Entrega la partida al usuario	*							1			1		1	4,16%	
14	Recibe la partida y se retira	*						1				1		1	4,17%	
TOTALS		12	3	0	0	1	1	5	15	2	1	2	16	8	24	100,00%

EFICIENCIA DE TRABAJO = $\frac{\sum TO}{(\sum TO + \sum TD)} * 100$ $\frac{16}{(16 + 8)} * 100 = 66.67\%$

DIAGRAMA OTIDAR SITUACION ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro del Estado Familiar		PAGINA: 1				DE: 1										
PROCESO: Registro Ciudadano		FECHA:														
PROCEDIMIENTO: Asentamiento de Partidas de Matrimonio																
No.	Descripción de Actividad	○	➔	■	D	▽	●	Tiempo consumido (en minutos)					TOTAL			
								Usuario	Auxiliar	Cajera	Auxiliar de CC	Jefe del Depto	T (MIN)			%
													TO	TD	TT	
1	Se presenta ante Registro Familiar a solicitar acta de matrimonio	*						1					1		1	5%
2	Recibe y revisa documentación					*								2	2	10,00%
3	Llena formulario estadístico y ficha de registro	*						5					5		5	
4	Procede al asentamiento, informa día de retiro de partida y pasa a jefe	*	*					5					5		5	25,00%
5	Aprueba, sella y firma a partida y manda a contribuyente a Ctas . Corrientes	*	*							1			1		1	5,00%
6	Archiva partida original en el libro					*		3						3	3	15,00%
7	Llama al usuario para entrega de partida	*						1					1		1	5,00%
	Cuando se pasa de 15 días pasa al usuario a Ctas Corrientes															
8	Emite recibo y pasa al contribuy. a caja	*								1			1		1	5,00%
9	Recibe al contribuyente y cobra partida	*								1		1	1		1	5,00%
10	Cancela el valor de la partida	*					1						1		1	5,00%
11	Entrega al usuario el comprobante de pago	*								1			1		1	5,00%
12	Presenta en Registro Familiar el comprobante de pago	*					1						1		1	5,00%
13	Entrega la partida al usuario	*						1					1		1	5,00%
14	Recibe la partida y se retira	*					1						1		1	5,00%
TOTALES		12	3	0	0	1	1	4	10	3	1	2	15	5	20	100,00%

$$EFICIENCIA DE TRABAJO = \frac{\sum TO}{(\sum TO + \sum TD)} * 100$$

$$15 / (15 + 5) * 100 = 75\%$$

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro del Estado Familiar			PAGINA: 1				DE: 1							
PROCESO: Registro Ciudadano														
PROCEDIMIENTO: Asentamiento de Partidas de Defunción			FECHA:											
No.	Descripción de Actividad	●	▶	■	◐	▽	●	Tiempo consumido (en minutos)			TOTAL			
								Usuario	Auxiliar	Jefe	T (MIN)			%
											TO	TD	TT	
1	Se presenta a registro familiar a solicitar asentamiento de defunción	*						1			1		1	4,76%
2	Pregunta al usuario la causa de muerte	*							1			1	1	4,76%
3	Usuario presenta documentación requerida	*						1			1		1	4,76%
4	Recibe y revisa la documentación						*				1		1	4,76%
5	Llena formulario hoja estadística	*							2			2	2	9,52%
6	Inscribe la defunción en el libro y pasa jefe para autorización	*	*						5			5	5	23,81%
7	Usuario solicita acta de defunción	*						1			1		1	4,76%
8	Pregunta nombre del difunto y fecha de fallecimiento	*							1			1	1	4,76%
9	Busca en el libro de partidas, saca copia y entrega al jefe	*							5			5	5	23,81%
10	Firma y sella y pasa al auxiliar	*	*							1		1	1	4,77%
11	Llama al usuario y entrega el acta	*							1			1	1	4,77%
14	Recibe la partida y se retira	*						1			1		1	4,76%
TOTALES		11	2	0	0	0	1	4	15	1	19	2	21	100,00%

EFICIENCIA DE TRABAJO = $\Sigma TO / (\Sigma TO + \Sigma TD) * 100$ $19 / (19 + 2) * 100 = 90.48\%$

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro del Estado Familiar		PAGINA: 1					DE: 2								
PROCESO: Registro Ciudadano		FECHA:													
PROCEDIMIENTO: Asentamiento de Partidas de Divorcio															
No.	Descripción de Actividad	●	➔	■	D	▽	●	Tiempo consumido (en minutos)					TOTAL		
								Notario	Secre- taria	Demam- dante	auxiliar	Jefe del Depto	T (MIN)		
											TO	TD	TT		
1	Pide una copia del Acta de matrimonio el cual puede ser en la alcaldía o jurídico	*					1				1		1	1,33%	
3	Pregunta al notario: nombre del contrayente fecha y año del matrimonio	*						1			1		1	1,33%	
3	Busca en libro de actas de matrimonio	*						10			10		10	13,33%	
4	Saca copia del acta de matrimonio y entrega a notario	*						5			5		5	6,67%	
5	Recibe copia y lo agrega al expediente	*					2				2		2	2,67%	
6	Procede a la elaboración de la escritura de divorcio	*					5				5		5	6,67%	
7	Notifica al demandante	*					1				1		1	1,33%	
8	Se presenta y firma la escritura de divorcio	*							1		1		1	1,33%	
9	Presenta la escritura de divorcio en el lugar donde se realizo el matrimonio para la marginación del mismo	*					30				30		30	40,00%	
11	Recibe y revisa la documentación	*								10	10		10	13,33%	
12	Llena formulario y ficha de registro y procede a la marginación del matrimonio y pasa a jefe	*	*							5	5		5	6,67%	
13	Autoriza la marginación y entrega al aux.	*	*							2	2		2	2,67%	

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro del Estado Familiar							PAGINA: 2					DE: 2				
PROCESO: Registro Ciudadano																
PROCEDIMIENTO: Asentamiento de Partidas de Divorcio							FECHA:									
No.	Descripción de Actividad	●	➔	■	◐	▽	●	Tiempo consumido (en minutos)					TOTAL			
								Notario	Secre- taria	Deman- dante	Auxiliar	Jefe del Depto	T (MIN)			%
													TO	TD	TT	
14	Entrega al notario la copia de marginación y archiva	*				*				2			2	0	2	2,67%
TOTAL		13	2	0	0	1	0	39	16	1	17	2	75	0	75	100,00%

$$\text{EFICIENCIA DE TRABAJO} = \frac{\sum \text{TO}}{(\sum \text{TO} + \sum \text{TD})} * 100 \quad 75 / (75 + 0) * 100 = 100\%$$

Nota: en el caso del paso No. 9 el tiempo que se tomo es solamente para los traslados que realiza el Notario en el área metropolitana de San Vicente y el cual se mantiene en promedio de 30 minutos

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Recuperación de Mora							PAGINA: 1				DE: 2							
PROCESO: Recuperación de Mora							FECHA:											
PROCEDIMIENTO: Control de cuentas morosas							Tiempo Consumido en minutos							Total				
No.	Descripción de Actividad	●	→	■	D	▼	◐	Jeje de de RM	Auxiliar de RM	Contribuyente	Cobrador	Jefe de CC	Auxiliar de CC.	Cajero	T (MIN.)			%
															TO	TD	TT	
1	Reciben los comprobantes que llegan de Ctas . Corrientes	*						1							1		1	0,03%
2	Distribuye a los cobradores los recibos		*					5								5	5	0,17%
3	Reciben y seleccionan los recibos por calles y avenidas	*									720				720		720	24,50%
4	Anexan avisos de cobro y estados de cuenta	*									720				720		720	24,50%
5	Anotan en un libro de salida los recibos a distribuir	*									480				480		480	16,30%
6	Se trasladan a entregar los avisos de cobro		*								720					720	720	24,50%
7	Efectua el cobro respectivo y elabora un reporte al final del día y pasa a jefe	*									35				35		35	1,20%
8	Verifica el reporte con los recibos firma, sella y pasa a cuentas corrientes		*	*				240								240	240	8,20%
9	Se hace presente a Recuperación de Mora para verificación de su cuenta	*								1					1		1	0,03%
10	Verifica cuenta de contribuyente si esta calificado lo envia a Catastro para calificación caso contrario se elabora un plan de pago.		*	*				5								5	5	0,17%
11	Se traslada a Cuentas Corrientes para que el contribuyente firme el contrato		*					1								1	1	0,03%

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Recuperación de Mora								PAGINA: 2					DE. 2							
PROCESO: Recuperación de Mora																				
PROCEDIMIENTO: Control de cuentas morosas								FECHA:												
No.	Descripción de Actividad	●	→	■	D	▽	◐	Tiempo Consumido en minutos						Total						
								Jeje de de RM	Auxiliar de RM	Contribuyente	Cobrador	Jefe de CC	Auxiliar de CC.	Cajero	T (MIN.)			%		
															TO	TD	TT			
12	Manda al contribuyente a donde el auxiliar para la emisión del recibo		*							1					1	1	0,03%			
13	Emite recibo y lo pasa a caja	*									2		2		2	0,07%				
14	Elabora el cobro respectivo	*										2	2		2	0,07%				
15	Cancela y regresa a Recuperación de mora para presentar su recibo cancelado	*						3					3		3	0,10%				
16	Hace los abonos respectivos a la cuenta del contribuyente y lo pasa a jefe	*	*					3						3	3	0,10%				
17	Firma y entrega el comprobante al contribuyente	*					1						1		1	0,03%				
18	Recibe el comprobante y se retira	*							1				1		1	0,03%				
TOTAL		12	7	2			253	3	4	2675	1	2	2	1966	975	2940	100%			







EFICIENCIA DE TRABAJO = $\frac{\sum TO}{(\sum TO + \sum TD)} * 100$ $1966 / (1966 + 975) * 100 = 66.85\%$

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Cuentas Corrientes			PAGINA: 1				DE: 1							
PROCESO: Cuentas Corrientes			FECHA:											
PROCEDIMIENTO: Pago de Tasas e Impuestos														
No.	Descripción de Actividad	○	➔	■	D	▽	○	Tiempo consumido (en min)			TOTAL			
								Usuario	Auxiliar	Cajera	T (MIN)			%
								TO	TD	TT				
1	Espera a ser atendido				*			5				5	5	20,00%
2	Pregunta al contribuyente tramite a realizar	*							1			1	1	4,00%
3	Especifica trámite	*						1				1	1	4,00%
4	Inicia paso una vez identificado el trámite	*							1			1	1	4,00%
5	Pregunta al contribuyente el código catastral o nombre del propietario	*							1			1	1	4,00%
6	Hace búsqueda en el Sistema Facturim o en Facturem	*							2			2	2	8,00%
7	Revisa el sistema para efectuar pagos			*					2			2	2	8,00%
8	Elabora estado de cuenta	*							3			3	3	12,00%
9	Paga o se lleva el estado de cuenta	*	*					2				2	2	8,00%
10	Emite recibo y pasa a caja	*	*						2			2	2	8,00%
11	Recibe al usuario y entrega recibo cancelado	*									2	2	2	8,0%
12	Etrega recibo ya cancelado a tesoreria	*									1	1	1	4,00%
13	Recibe y archiva comprobante de pago	*				*					2		2	8,00%
TOTAL		11	2	0	1	0	0	8	12	5	16	7	25	100,00%

EFICIENCIA DE TRABAJO = $\Sigma TO / (\Sigma TO + \Sigma TD) * 100$ $16 / (16 + 7) * 100 = 69.56\%$

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Cuentas Corrientes			PAGINA: 1				DE:1							
PROCESO: Cuentas Corrientes			FECHA:											
POCEDIMIENTO: Emisión de Solvencia Municipal														
No.	Descripción de Actividad							Tiempo consumido (en min)			TOTAL			
								Usuario	Auxiliar	Cajera	T (MIN)			%
										TO	TD	TT		
1	Espera a ser atendido				*			5				5	5	23,81%
2	Pregunta al contribuyente tramite a realizar	*							1		1		1	4,76%
3	Solicita solvencia municipal presentando su recibo cancelado y actualizado	*						1			1		1	4,76%
4	Verifica en el sistema FACTURIM si se encuentra solvente			*					1			1	1	4,76%
5	Emite recibo y pasa a caja	*							2		2		2	9,52%
6	Recibe al contribuyente y cobra lo reflejado en el recibo	*								2			2	9,52%
7	Solicita firma de contador y tesorero municipal		*						3			3	3	14,29%
8	Entrega solvencia original	*							1		1		1	4,76%
9	Recibe solvencia y se retira	*	*					2			2		2	9,52%
10	Envía copia de solvencia a Contabilidad y archivo de cuentas corrientes		*						3			3	3	14,29%
TOTAL		6	3	1	1	0	0	8	11	0	9	12	21	100%

EFICIENCIA DE TRABAJO = $\Sigma TO / (\Sigma TO + \Sigma TD) * 100$ $9 / (9 + 12) * 100 = 42.86\%$

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro Tributario		PAGINA: 1				DE: 2										
PROCESO: Registro Tributario		FECHA:														
PROCEDIMIENTO: Otorgamiento de Licencias y Matrículas																
No.	Descripción de Actividad	●	➔	■	D	V	●	Tiempo consumido (en minutos)				TOTAL				
								Contribuyente	Auxiliar	Secretario	Inspector	T (MIN)			%	
												TO	TD	TT		
1	Solicita matrícula o licencia para: Maquinitas, Licorerías, Bares, etc	*						1				1		1	0,05%	
2	Orienta al contribuyente sobre la documentación a presentar DUI, NIT Escritura de propiedad, etc	*							2				2		2	0,11%
3	Entrega la documentación solicitada al auxiliar	*						1					1		1	0,05%
4	Recibe y revisa documentación requerida y la envía al secretario e indica al contribuyente que regrese en ocho días	*					*		10					10	10	0,57%
5	Recibe y evalúa solicitud de inspección envía a registro tributario	*					*			10				10	10	0,57%
6	Anota los datos de la solicitud en un libro de salida y entrega al inspector	*							3				3		3	0,17%
7	Realiza la inspección, elabora un informe y entrega al secretario	*									240		240		240	13,68%
8	Somete a aprobación o denegación ante el Alcalde y el Concejo Municipal	*								1440			1440		1440	82,00%
9	Envía oficio al jefe de la unidad tributaria para realizar calificación para el pago de tasa e impuestos	*								5				5	5	0,29%

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro Tributario		PAGINA: 2						DE. 2							
PROCESO: Registro Tributario		FECHA:													
PROCEDIMIENTO: Otorgamiento de Licencias y Matrículas															
No.	Descripción de Actividad	●	➔	■	D	V	●	Tiempo consumido (en minutos)				TOTAL			%
								Contribuyente	Auxiliar	Secretario	Inspector	T (MIN)			
												TO	TD	TT	
10	Paga el estado de cuenta de los tributos en caja para obtener el permiso	*						2				2		2	0,11%
11	Extiende la licencia o matrícula al interesado y envía informe a Registro Tributario donde conste la otorgación de licencia	*								10		10		10	0,57%
12	Se presenta a retirar su matrícula	*						10				10		10	0,57%
13	Busca en el libro de resoluciones y entrega copia	*							10			10		10	0,57%
14	Recibe copia de la matrícula y se retira	*						0				0		0	
15	Envía copia del expediente a Cuentas Corrientes		*						10				10	10	0,57%
TOTAL		11	4	0	0		2	14	35	1465	240	1719	35	1754	100,00%

EFICIENCIA DE TRABAJO = $TO / (TO + TD) * 100$ $1719 / (1719 + 35) * 100 = 98\%$

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro Tributario			PÁGINA: 1				DE: 3										
PROCESO: Registro Tributario			FECHA:														
PROCEDIMIENTO: Calificación de Inmueble																	
No.	Descripción de Actividad	●	➔	■	D	V	●	Tiempo consumido (en minutos)						TOTAL			
								Contribuyente	Auxiliar	Sub Jefe	Inspector	Jefe de Catastro	Jefe Ctas Ctes.	T (MIN)			%
				TO	TD	TT											
1	Solicita inscripción de inmueble	*						1						1		1	0,39%
2	Orienta al contribuyente sobre la documentación a presentar DUI, NIT 2 copias de escritura de propiedad	*							2					2		2	0,78%
3	Entrega la documentación solicitada al auxiliar	*						1						1		1	0,39%
4	Revisa la documentación y procede a llenar la solicitud de inspección			*					10						10	10	3,91%
5	Indica al contribuyente que regrese dentro de 15 días para respuesta de su resolución	*							1					1		1	0,39%
6	Pasa la documentación al sub-jefe		*						3						3	3	1,17%
7	Revisa la documentación y anota en un libro de inspecciones para entregar al inspector de campo						*			10					10	10	3,91%
8	Inspecciona el inmueble mide y observa los servicios de los que el contribuyente goza						*				90				90	90	35,16%
9	Elabora un informe el cual entrega al sub-jefe	*									10			10		10	3,91%

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro Tributario						PÁGINA: 2						DE: 3				
PROCESO: Registro Tributario						FECHA:										
PROCEDIMIENTO: Calificación de Inmueble																
No.	Descripción de Actividad	○	➔	■	◐	▽	Tiempo consumido (en minutos)						TOTAL			
							Contribuyente	Auxiliar	Sub Jefe	Inspector	Jefe de Catastro	Jefe Ctas Ctes.	T (MIN)			%
													TO	TD	TT	
10	Revisa el informe entregado por el Inspector, observa mapas o planos para poder asignar el código catastral			*					15					15	15	5,86%
11	Hace cálculos respectivos sobre los servicios que este goza y pasa al jefe	*	*						20				20		20	7,81%
12	Revisa el expediente del contribuyente verifica los cálculos realizados en la inspección y de los servicios que goza			*							20			20	20	7,81%
13	Rectifica el código catastral y el número de cuenta del contribuyente una vez revisado firma y sella y pasa al auxiliar		*	*							15			15	15	5,86%
14	Ingresa toda la información necesaria como los cálculos hechos por el sub-jefe e imprime ficha la cual es anexada al expediente y pasa nuevamente al jefe	*	*			*			20				20		20	7,81%
15	Revisa la ficha impresa con los cálculos hechos en el informe, una vez aprobado firmado y sellado pasa al auxiliar		*	*							15			15	15	5,86%

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro Tributario		PÁGINA: 3					DE: 3										
PROCESO: Registro Tributario		FECHA:															
PROCEDIMIENTO: Calificación de Inmueble																	
No.	Descripción de Actividad	●	➔	■	D	V	●	Tiempo consumido (en minutos)					TOTAL				
								Contribuyente	Auxiliar	Sub Jefe	Inspector	Jefe de Catastro	Jefe Ctas Ctes.	T (MIN)		%	
												TO	TD	TT			
16	Anota en libro de resoluciones: código catastral, nombre del contribuyente y servicios evaluados o los servicios que el contribuyente goza. Anota en libro de salidas a cuentas corrientes el numero del expediente y entrega a Ctas . corrientes copia de escritura, ficha catastral y copia de hoja de cálculos					*								10	10		3,91%
17	Recibe el expediente y habilita la Cta. del contribuyente para que este pueda realizar ya sus pagos respectivos	*											10	10		10	3,91%
18	Se hace presente en Registro Tributario transcurrido los 15 días	*						1						1		1	0,39%
19	Entrega copia de resolución, e indica que tiene que pasar a cuentas Ctes a pagar lo correspondido.	*												2		2	0,78%
TOTAL		10	5	5	0	2	2	4	38	45	100	50	10	68	188	256	100,00%

EFICIENCIA DE TRABAJO = TO / (TO + TD) * 100 68 / (68 + 188) * 100 = 26.56%

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro Tributario						PÁGINA: 1						DE: 3					
PROCESO: Registro Tributario						FECHA:											
PROCEDIMIENTO: Calificación de Inmueble o empresa																	
No.	Descripción de Actividad	●	➔	■	D	V	●	Tiempo consumido (en minutos)					TOTAL				
								Contribuyente	Auxiliar	Sub Jefe	Inspector	Jefe de Catastro	Jefe Ctas Ctes.	T (MIN)			%
														TO	TD	TT	
1	Solicita inscripción de inmueble	*					1					1		1	0,40%		
2	Orienta al contribuyente sobre la documentación a presentar DUI, NIT estados financieros actualizados si los posee, sino un inventario donde se pueda reflejar lo que este posea	*						2				2		2	0,80%		
3	Entrega documentación solicitada al auxiliar	*					1					1		1	0,40%		
4	Revisa la documentación y procede a llenar solicitud de inspección y la pasa a sub-jefe		*	*				10					10	10	4,02%		
5	Revisa la documentación y anota en un libro de resoluciones para entregar al inspector de campo			*	*				10				10	10	4,02%		
6	Inspecciona el negocio observa si lo reflejado en los estados financieros coincide con los activos del negocio o empresa.			*					90				90	90	36,14%		
7	Elabora un informe el cual entrega al sub-jefe	*							10			10		10	4,02%		

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro Tributario		PÁGINA: 2					DE: 3										
PROCESO: Registro Tributario		FECHA:															
PROCEDIMIENTO: Calificación de Inmueble o empresa																	
No.	Descripción de Actividad	●	➔	■	D	V	●	Tiempo consumido (en minutos)					TOTAL			%	
								Contribuyente	Auxiliar	Sub Jefe	Inspector	Jefe de Catastro	Jefe Ctas Ctes.	T (MIN)			
														TO	TD		TT
8	Revisa el informe entregado por el inspector, asignan código catastral y número de cuenta corriente						*			15					15	15	6,02%
9	Hace calculos en base a lo reflejado en los estados financieros o según el activo que este posea y pasa al jefe	*	*							20			20		20		8,03%
10	Revisa el expediente del contribuyente verifica los cálculos realizados en la inspeccion			*							20			20	20		8,03%
11	Rectifica el código catastral y el número de cuenta del contribuyente una vez revisado este firma y sella y lo pasa al auxiliar		*	*							15				15	15	6,02%
12	Ingresa toda la información necesaria como los cálculos hechos por el sub-jefe e imprime una ficha la cual es anexada al expediente y pasa nuevamente al jefe.	*	*			*				20			20		20		8,03%

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro Tributario							PÁGINA: 3					DE: 3							
PROCESO: Registro Tributario							FECHA:												
PROCEDIMIENTO: Calificación de Inmueble o empresa																			
No.	Descripción de Actividad	○	➔	■	D	▽	●	Tiempo consumido (en minutos)					TOTAL			%			
								Contribuyente	Auxiliar	Sub Jefe	Inspector	Jefe de Catastro	Jefe Ctas Ctes.	T (MIN)					
													TO	TD	TT				
13	Revisa la ficha impresa con los cálculos hechos en el informe una vez aprobado firmado y sellado este lo pasa al auxiliar para que le de salida a cuentas corrientes	*	*								15			15	15	6,02%			
14	Anota en el libro de salidas el número del expediente y entrega a cuentas corrientes	*			*			10						10	10	4,02%			
15	Recibe el expediente y habilita la cuenta del contribuyente para que esta pueda relizar ya sus pagos respectivos	*										10	10		10	4,02%			
TOTAL		7	6	6	0	3	1	2	42	45	100	50	10	64	185	249	100,00%		

EFICIENCIA DE TRABAJO = $TO / (TO + TD) * 100$ $64 / (64 + 185) * 100 = 25.70\%$

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro Tributario		PÁGINA: 1					DE: 3									
PROCESO: Registro Tributario		FECHA:														
PROCEDIMIENTO: Traspaso Rectificación																
No.	Descripción de Actividad	○	➔	■	D	V	○	Tiempo consumido (en minutos)					TOTAL			
								Contribuyente	Auxiliar	Sub Jefe	Inspector	Jefe de Catastro	Jefe Ctas Ctes.	T (MIN)		
												TO	TD	TT		
1	Solicita cierre de negocio, traspaso o rectificación	*						1					1		1	0,45%
2	Orienta al contribuyente sobre documentación a presentar solvencia municipal DUI, NIT y 2 copias de escritura	*							2				2		2	0,90%
3	Entrega documentación solicitada al auxiliar	*						1					1		1	0,45%
4	Revisa la documentación y procede a llenar la solicitud de inspección y la pasa al sub-jefe e indica al contribuyente que regrese dentro de 8 a 15 días	*	*						10					10	10	4,48%
5	Verifica en el sistema si este esta solvente pasa al subjefe y anota en libro de resoluciones	*				*			5				5		5	2,24%
6	Revisa la documentación y anota en un libro de resoluciones para entregar a inspector de campo			*		*				10				10	10	4,48%
7	Inpecciona el inmueble y rectifica las medidas			*							90			90	90	40,36%

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro Tributario		PÁGINA: 2					DE: 3										
PROCESO: Registro Tributario		FECHA:															
PROCEDIMIENTO: Traspaso Rectificación																	
No.	Descripción de Actividad	●	➔	■	D	V	●	Tiempo consumido (en minutos)					TOTAL			%	
								Contribuyente	Auxiliar	Sub Jefe	Inspector	Jefe de Catastro	Jefe Ctas Ctes.	T (MIN)			
														TO	TD		TT
8	Elabora un informe el cual entrega al sub-jefe	*							10				10		10	4,48%	
9	Revisa el expediente del contribuyente verifica los cálculos realizados en la inspección			*				20					20	20		8,97%	
10	Rectifica el código catastral y el número de cuenta del contribuyente una vez revizado este firma y sella y lo pasa al auxiliar		*	*						15			15	15		6,73%	
11	Ingresa toda la información necesaria como los cálculos hechos por el sub-jefe e imprime una ficha la cual es anexada al expediente y pasa nuevamente al jefe	*	*			*		20					20		20	8,97%	
12	Revisa la ficha impresa con los cálculos hechos en el informe , una vez aprobado firmado y sellado este lo pasa al auxiliar para que le de salida a cuentas corrientes		*	*						15			15	15		6,73%	
13	Anota en el libro de salidas el número del expediente y entrega a cuentas corrientes		*			*		10					10	10		4,48%	

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro Tributario							PÁGINA: 3						DE: 3								
PROCESO: Registro Tributario							FECHA:														
PROCEDIMIENTO: Traspaso Rectificación																					
No.	Descripción de Actividad	●	➔	■	D	▽	●	Tiempo consumido (en minutos)					TOTAL			%					
								Contribuyente	Auxiliar	Sub Jefe	Inspector	Jefe de Catastro	Jefe Ctas Ctes.	T (MIN)							
													TO	TD	TT						
14	Recibe el expediente y habilita la cuenta del contribuyente para que esta pueda realizar ya sus pagos respectivos	*											10	10		10	4,48%				
15	Contribuyente se presenta pasado los 15 días	*					1						1		1		0,45%				
16	Entrega copia de la resolución	*						2					2		2		0,90%				
17	Recibe y se retira	*					1						1		1		0,45%				
TOTAL			10	5	6	0	4	0				4	49	30	100	30	10	44	170	223	100,00%

EFICIENCIA DE TRABAJO = TO/ (TO + TD) * 100 44 / (44 + 170) * 100 = 20.56%

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro Tributario		PAGINA: 1 DE: 2																
PROCESO: Registro Tributario		FECHA:																
PROCEDIMIENTO: Permiso para construcción		FECHA:																
No.	Descripción de Actividad	●	→	■	▸	▼	◐	Tiempo Consumido en minutos						Total				
								Contri- buyente	Auxiliar	Sub jefe	Inspector	Jefe Catastro	Auxiliar de CC.	Cajero	T (MIN.)			%
															TO	TD	TT	
1	Solicita permiso para construcción	*						1							1		1	0.72
2	Orienta al contribuyente sobre documentación a presentar si esta dentro de marco histórico: copia de escritura de propiedad, DUI, NIT, permiso otorgado por Concultura y Presupuesto de construcción Si no esta dentro de marco historico: copia de escritura de propiedad, DUI, NIT y Presupuesto de construcción	*													2		2	1,45%
3	Entrega la documentación solicitada al auxiliar	*						1							1		1	0,72%
4	Revisa la documentación y procede a llenar solicitud de inspección y la pasa al sub-jefe e indica al contribuyente que regrese en 8 días	*	*	*											10		10	7,25%
5	Revisa la documentación y anota en un libro de inspecciones para entregar al inspector de campo			*		*										10	10	7,25%
6	Inspecciona el inmueble			*						90						90	90	65,22%

DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL

DEPARTAMENTO: Registro Tributario							PAGINA: 2							DE: 2						
PROCESO: Registro Tributario																				
PROCEDIMIENTO: Permiso para construcción							FECHA:													
No.	Descripción de Actividad	●	→	■	▤	▼	◐	Tiempo Consumido en minutos						Total			%			
								Contri- buyente	Auxiliar	Sub jefe	Inspector	Jefe Catastro	Auxiliar de CC.	Cajero	T (MIN.)					
															TO	TD		TT		
7	Elabora un informe el cual entrega al sub-jefe	*							10						10		10	7,25%		
8	Anota en un libro de resoluciones para el otorgamiento del permiso					*			5							5	5	3,62%		
9	Comunica al contribuyente que ya se encuentra listo su permiso	*						1							1		1	0,72%		
10	Se presenta a retirar el permiso	*					1								1		1	0,72%		
11	Entrega copia del permiso al contribuyente y lo hace pasar a cuentas corrientes	*								2					2		2	1,45%		
12	Pregunta su diligencia	*										1			1		1	0,72%		
13	Emite recibo y lo pasa a caja	*						1							1		1	0,72%		
14	Cobra y entrega comprobante a contribuyente	*											2		2		2	1,45%		
15	Recibe el comprobante y se retira	*					1								1		1	0,72%		
TOTAL		12	1	3	0	2	0	4	23	6	70	2	1	2	33	75	138	100%		

EFICIENCIA DE TRABAJO = TO / (TO + TD) * 100

33 / (33 + 75) * 100 = 30.55%

TABULACION DE DATOS

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS ESTRATEGICOS QUE PRESTA LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE.

- PREGUNTA 1 Y 2

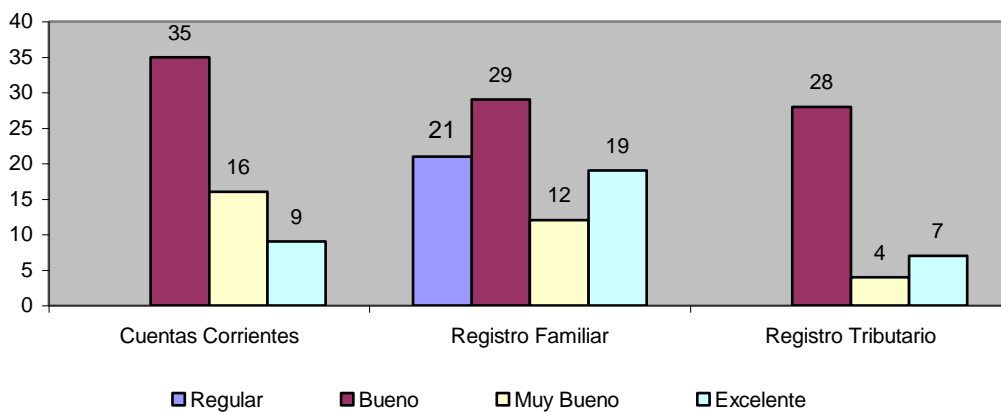
¿Qué servicios ha solicitado?

- Registro Tributario
- Cuentas Corrientes
- Registro Familiar

Objetivo: Identificar el tipo de servicio solicitado por los usuarios y como lo catalogan.

Servicios Estratégicos	Alternativa				Frecuencia	Porcentaje
	Calificación					
	R	B	MB	E		
Cuentas Corrientes		35	16	9	60	33.33%
Registro Familiar		29	12	19	60	33.33%
Registro Tributario	21	28	4	7	60	33.33%
	21	92	32	35	180	100%

Calificación de los Servicios Estratégicos



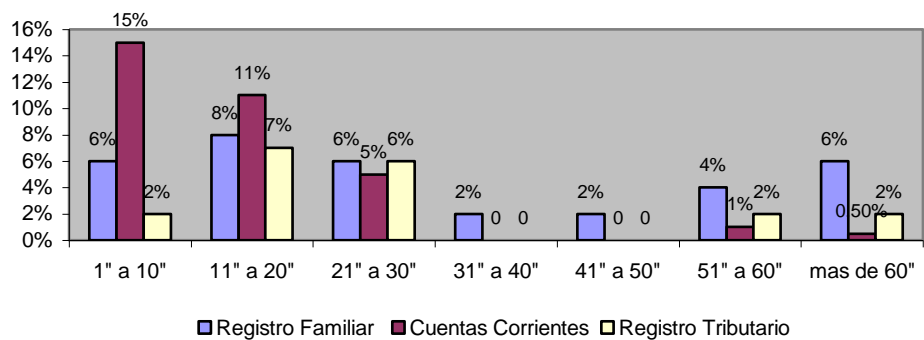
- Pregunta 3

¿Cuánto tiempo espero para recibir el servicio?

Objetivo: Determinar el tiempo de espera del contribuyente, para poder recibir el servicio.

Servicios Estratégicos	Alternativas (Tiempo en minutos)	Frecuencia	Porcentaje
Registro Familiar	1" a 10"	10	6%
	11" a 20"	15	8%
	21" a 30"	11	6%
	31" a 40"	3	2%
	41" a 50"	4	2%
	51" a 60"	7	4%
	mas de 60"	10	6%
Cuentas Corrientes	1" a 10"	28	15%
	11" a 20"	20	11%
	21" a 30"	9	5%
	31" a 40"	-	-
	41" a 50"	-	-
	51" a 60"	2	1%
	mas de 60"	1	0.5%
Registro Tributario	1" a 10"	31	17%
	11" a 20"	13	7%
	21" a 30"	10	6%
	31" a 40"	-	-
	41" a 50"	-	-
	51" a 60"	3	2%
	mas de 60"	3	2%
TOTAL		180	100%

TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR UN SERVICIO



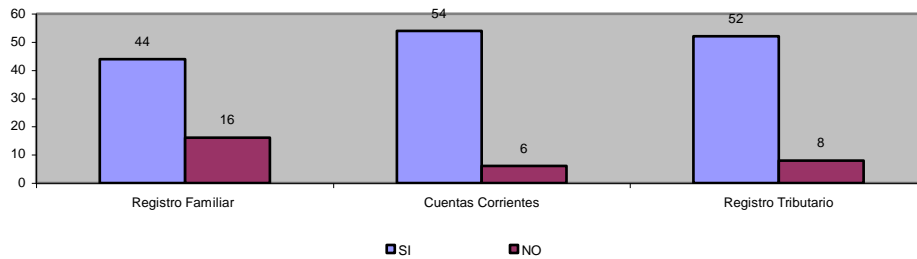
- Pregunta 4

¿El personal que lo atendió tiene los conocimientos necesarios para desempeñar sus labores? R/ SI NO

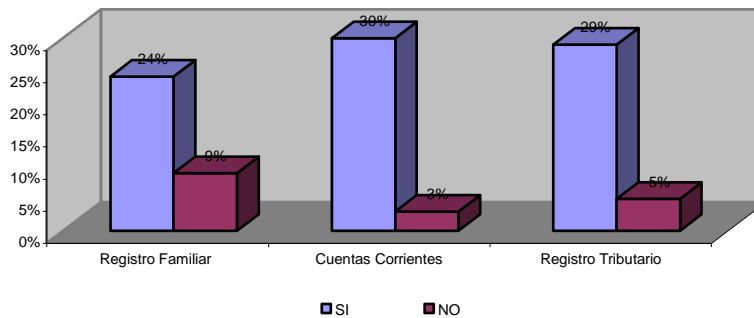
Objetivo: Verificar si el personal esta capacitado para desempeñar sus labores, según las necesidades del contribuyente.

Servicios Estratégicos	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Registro Familiar	SI	44	24%
Cuentas Corrientes		54	30%
Registro Tributario		52	29%
Registro Familiar	NO	16	9%
Cuentas Corrientes		6	3%
Registro Tributario		8	5%
TOTAL		180	100%

CAPACIDAD DEL PERSONAL PAR BRINDAR UN SERVICIO



CAPACIDAD DEL PERSONAL PARA DESEMPEÑAR UNA ACTIVIDAD



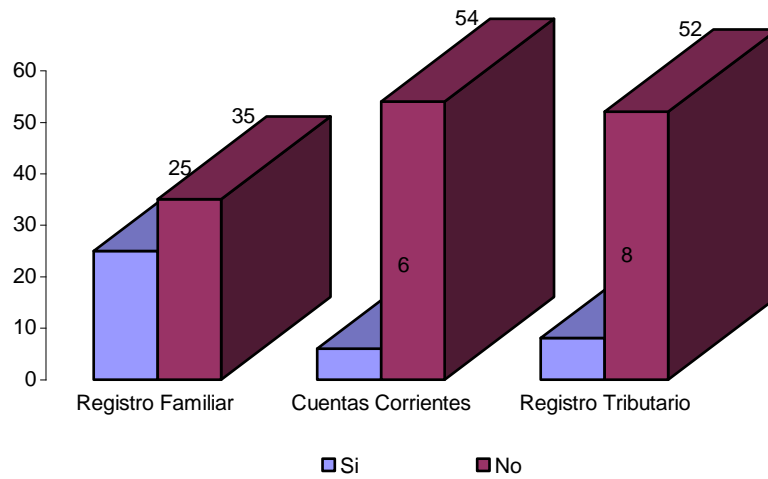
- Pregunta 5

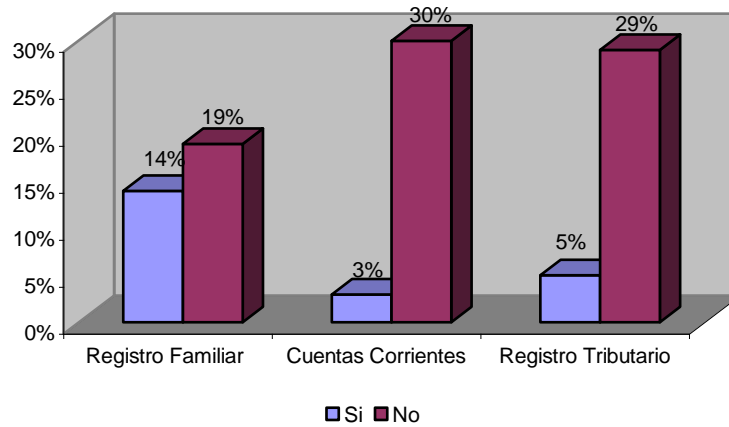
¿Al solicitar el servicio, se le presento algún problema? R/ SI NO

Objetivo:

Servicios Estratégicos	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Registro Familiar	SI	25	14%
Cuentas Corrientes		6	3%
Registro Tributario		8	5%
Registro Familiar	NO	35	19%
Cuentas Corrientes		54	30%
Registro Tributario		52	29%
TOTAL		180	100%

AL SOLICITAR EL SERVICIO SE LE PRESENTO ALGUN PROBLEMA



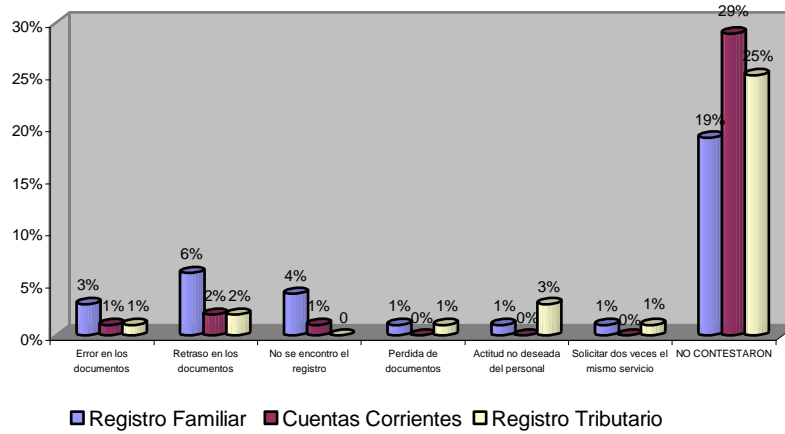
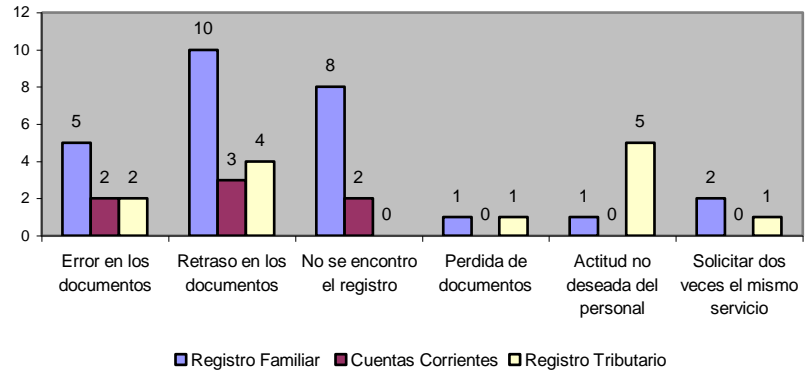


- **Pregunta 6**

Si su respuesta anterior fue afirmativa ¿Cuál fue el problema que se le presento?

Objetivo:

Servicios Estratégicos	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Registro Familiar	Error en los documentos	5	3%
Cuentas Corrientes		2	1%
Registro Tributario		2	1%
Registro Familiar	Retraso en los documentos	10	6%
Cuentas Corrientes		3	2%
Registro Tributario		4	2%
Registro Familiar	No se encontró el registro	8	4%
Cuentas Corrientes		2	1%
Registro Tributario		0	
Registro Familiar	Perdida de documentos	1	1%
Cuentas Corrientes		0	-
Registro Tributario		1	1%
Registro Familiar	Actitud no deseada del personal	1	1%
Cuentas Corrientes		0	-
Registro Tributario		5	3%
Registro Familiar	Solicitar dos veces el mismo servicio	2	1%
Cuentas Corrientes		0	-
Registro Tributario		1	1%
Registro Familiar	NO CONTESTARON	35	19%
Cuentas Corrientes		53	29%
Registro Tributario		45	25%
TOTAL		180	100%

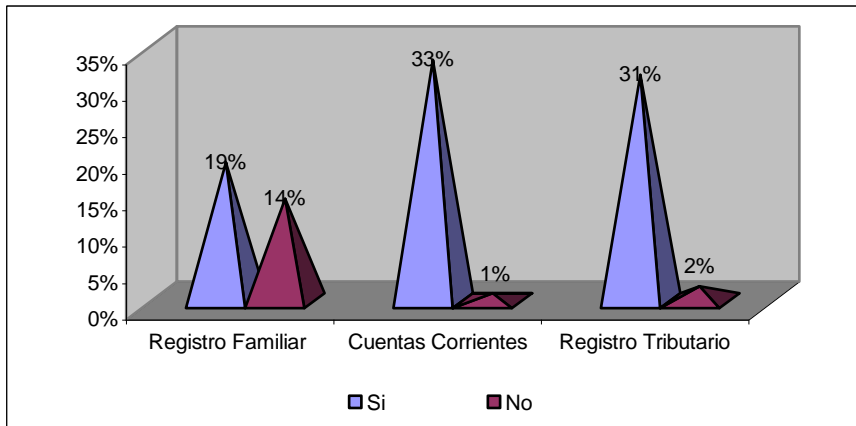
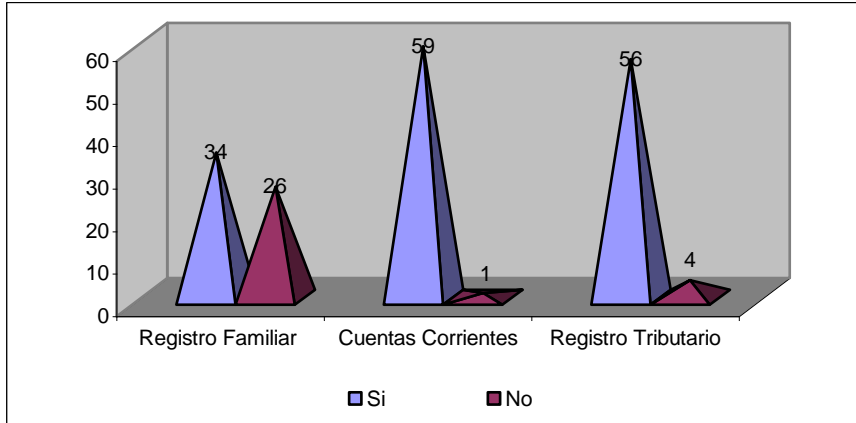


- Pregunta 7

¿Le resolvieron satisfactoriamente su problema? R/ SI NO

Objetivo

Servicios Estratégicos	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Registro Familiar	SI	34	19%
Cuentas Corrientes		59	33%
Registro Tributario		56	31%
Registro Familiar	NO	26	14%
Cuentas Corrientes		1	1%
Registro Tributario		4	2%
TOTAL		180	100%

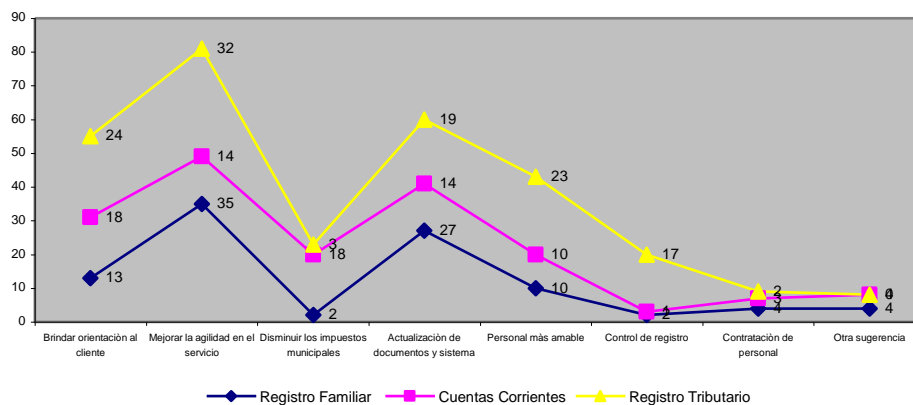


- Pregunta 8

¿Que sugerencias podría manifestar a la Alcaldía para mejorar sus servicios?

Objetivo

Servicios Estratégicos	Alternativa	Frecuencia
Registro Familiar	Brindar orientación al cliente	13
Cuentas Corrientes		18
Registro Tributario		24
Registro Familiar	Mejorar la agilidad en el servicio	35
Cuentas Corrientes		14
Registro Tributario		32
Registro Familiar	Disminuir los impuestos municipales	2
Cuentas Corrientes		18
Registro Tributario		3
Registro Familiar	Actualización de documentos y sistema	27
Cuentas Corrientes		14
Registro Tributario		19
Registro Familiar	Personal mas amable	10
Cuentas Corrientes		10
Registro Tributario		23
Registro Familiar	Control de registro	2
Cuentas Corrientes		1
Registro Tributario		17
Registro Familiar	Contratación de personal	4
Cuentas Corrientes		3
Registro Tributario		2
Registro Familiar	Otra Sugerencia	4
Cuentas Corrientes		4
Registro Tributario		0

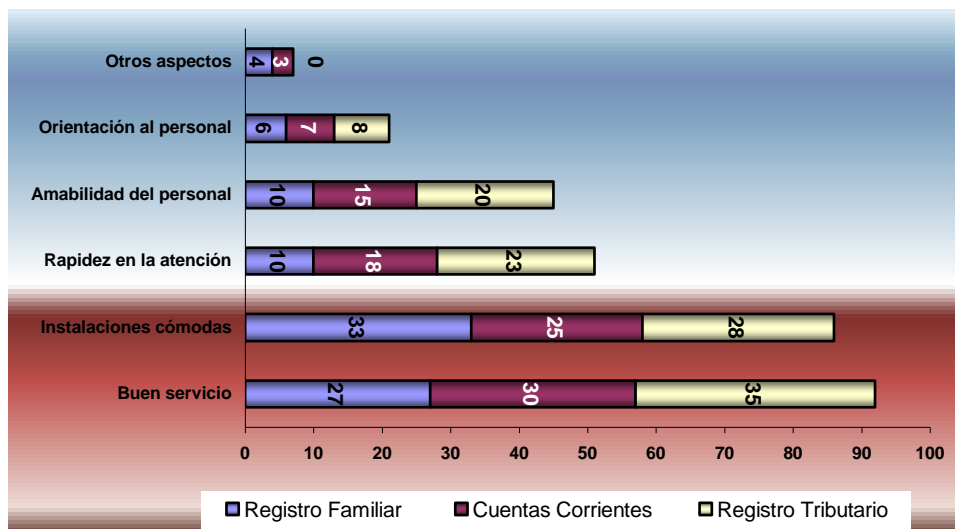



- Pregunta 9

¿Qué aspectos positivos tiene la Alcaldía?

Objetivo:

Servicios Estratégicos	Alternativa	Frecuencia
Registro Familiar Cuentas Corrientes Registro Tributario	Buen Servicio	27 30 35
Registro Familiar Cuentas Corrientes Registro Tributario	Instalaciones Cómodas	33 25 28
Registro Familiar Cuentas Corrientes Registro Tributario	Rapidez en la atención	10 18 23
Registro Familiar Cuentas Corrientes Registro Tributario	Amabilidad del personal	10 15 20
Registro Familiar Cuentas Corrientes Registro Tributario	Orientación al personal	6 7 8
Registro Familiar Cuentas Corrientes Registro Tributario	Otros aspectos	4 3 0



	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: CM-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECUPERACION DE MORA	Fecha: 13/10/06
		Página 1 de 4

CONTROL DE CUENTAS MOROSAS

- 1. Objetivo:** Controlar y notificar al usuario la situación actual de su cuenta.
- 2. Alcance:** Que todos los contribuyentes morosos se hagan presente a cancelar sus impuestos por servicios prestados.
- 3. Referencias:**
 - 3.1 Ordenanzas Municipales
 - 3.2 Ley de Impuestos Municipales.
- 4. Definiciones**
- 5. Requisitos Previos:**
 - 5.1 Presentar nota emitida por Recuperación de Mora
 - 5.2 Estado de Cuesta
 - 5.3 Último recibo cancelado
- 6. Criterios de aceptación:**
 - 6.1 Registro ordenado por años para efectos de extensión de solvencias
- 7. Distribución**
 - 7.1 Original N° 1: Usuario
 - 7.2 Copia N° 1 Cuentas corrientes
 - 7.3 Copia N° 2 Tesorería
- 8. Otros documentos:**
- 9. Registro de control de ediciones:**

Elaborado por	Revisado por:	Aprobado por:
---------------	---------------	---------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código: CM-001


**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
RECUPERACION DE MORA**

Fecha:
13/10/06

Página 2 de 4


No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

Elaborado por	Revisado por:	Aprobado por:
---------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: CM-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECUPERACION DE MORA	Fecha: 13/10/06
		Página 3 de 4


DEPARTAMENTO: RECUPERACIÓN DE MORA		
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CUENTAS MOROSAS		
No	Responsable	Actividad
1	Jefe	Recibe todos los comprobantes de pago que llegan de los contribuyentes
2	Jefe	Distribuye a los cobradores los recibos
3	Cobradores	Reciben seleccionan los recibos por calles y avenidas
4	Cobradores	Anexan avisos de cobros y estados de cuenta
5	Cobradores	Anotan en un libro de salidas, los recibos a distribuir
6	Cobradores	Hacen entrega de los avisos de cobro solicitando firma y número de teléfono del contribuyente, si el contribuyente decide cancelar
7	Cobradores	Efectúa el cobro respectivo, a final de la jornada elabora un reporte de lo recaudado y pasa al jefe
8	Jefe	Verifica el reporte con los recibos, firma y sella y pasa a cunetas corrientes. Si el contribuyente no decide cancelar
9	Contribuyente	Se hace presente en recuperación de mora para verificación de cuenta del mismo
10	Jefe	Verifica cuenta del contribuyente, si este no esta calificado lo envía a Catastro para calificación; sino le examinan la cuenta si el monto es muy alto se le elabora un plan de pago, si el contribuyente lo solicita
11	Jefe	Se traslada a cuentas corriente para que el contribuyente firme el contrato y letra de cambio donde el hace constar que se responsabiliza en pagar deuda obtenida.
12	Jefe de cuentas corrientes	Manda al contribuyente donde el auxiliar para la emisión de recibo
13	Auxiliar de cuentas corrientes	Emite recibo y lo pasa a caja

Elaborado por	Revisado por:	Aprobado por:
---------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: CM-001
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS RECUPERACION DE MORA	Fecha: 13/10/06
		Página 4 de 4

DEPARTAMENTO: RECUPERACIÓN DE MORA		
PROCEDIMIENTO: CONTROL DE CUENTAS MOROSAS		
No	Responsable	Actividad
14	Cajero	Recibe al contribuyente y hace el cobro respectivo
15	Contribuyente	Cancela y regresa a recuperación de mora, para presentar su recibo cancelado
16	Auxiliar	Hace los abonos respectivos a la cuenta del contribuyente, este lo pasa al jefe.
17	Jefe	Firma y entrega el comprobante al contribuyente
18	Contribuyente	Recibe el comprobante y se retira.

Elaborado por	Revisado por:	Aprobado por:
---------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: CC-002
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 13/10/06
	CUENTAS CORRIENTES	Página 1 de 6

PAGO DE TASAS E IMPUESTOS
<p>1. Objetivo: Percibir los fondos del usuario en concepto de cobro de tasas e impuestos.</p> <p>2. Alcance: Cobro de tasas e Impuestos pertenecientes al área de cuentas corrientes</p> <p>3. Referencias:</p> <p style="padding-left: 40px;">3.1 Ordenanzas Municipales</p> <p style="padding-left: 40px;">3.2 Ley de Impuestos Municipales.</p> <p>4. Definiciones</p> <p style="padding-left: 40px;">Tasas:</p> <p style="padding-left: 40px;">Impuestos:</p> <p style="padding-left: 40px;">Interés:</p> <p>5. Requisitos Previos:</p> <p style="padding-left: 40px;">5.1 Recibo del mes anterior</p> <p style="padding-left: 40px;">5.2 Datos Generales del interesado</p> <p>6. Criterios de aceptación:</p> <p style="padding-left: 40px;">6.1 Registro ordenado por años para efectos de extensión de solvencias</p> <p>7. Distribución</p> <p style="padding-left: 40px;">7.1 Original N° 1: Tesorería</p> <p style="padding-left: 40px;">7.2 Original N 2: Al interesado</p> <p>9. Otros documentos:</p> <p>10. Registro de control de ediciones:</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
CC-002

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:
13/10/06

CUENTAS CORRIENTES

Página 2 de 6


PAGO DE TASAS E IMPUESTOS

No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: CC-002
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 13/10/06
	CUENTAS CORRIENTES	Página 3 de 6

DEPARTAMENTO: CUENTAS CORRIENTES		
PROCEDIMIENTO: PAGO DE TASAS E IMPUESTOS		
No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Espera a ser atendido
2	Auxiliar	Pregunta al contribuyente tramite a realizar
3	Usuario	Especifica trámite
4	Auxiliar	Inicia el siguiente paso una vez identificado el trámite
5	Auxiliar	Pregunta al contribuyente código de cuenta catastral o nombre del propietario
6	Auxiliar	Hace búsqueda en el sistema Facturim o Facturem
7	Auxiliar	Revisa el sistema para efectuar pagos
8	Auxiliar	Elabora del estado de cuenta
9	Usuario	Paga o se lleva los datos del estado de cuenta
10	Auxiliar	Emite recibo y pasa a caja
11	Cajero	Recibe al usuario y entrega recibo cancelado y
12	Tesorera	Entrega recibo ya cancelado a tesorería.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
CC-002

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:
13/10/06

CUENTAS CORRIENTES

Página 4 de 6

EMISIÓN DE SOLVENCIA MUNICIPAL

1. Objetivo: Otorgar al usuario una solvencia que haga constar, que se encuentra libre de deudas con la Municipalidad

2. Alcance: Emitir al usuario un documento que haga constar que se encuentra al día con la Municipalidad, para cualquier tramite que este haya solicitado.

3. Referencias:

3.1 Ordenanzas Municipales

3.2 Ley de Impuestos Municipales.

4. Definiciones

Solvencia Municipal. Documento que hace constar al contribuyente que se encuentra solvente con la Municipalidad

5. Requisitos Previos:

5.1 Recibo del mes anterior

5.2 Datos Generales del interesado

6. Criterios de aceptación:

6.1 Registro ordenado por años para efectos de extensión de solvencias

7. Distribución

7.1 Original N° 1: Usuario

7.2 Copia N° 1 Contabilidad

7.3 Copia N 2: Tesorería

9. Otros documentos:

10. Registro de control de ediciones:

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
CC-002

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:
13/10/06

CUENTAS CORRIENTES

Página 5 de 6


EMISIÓN DE SOLVENCIA MUNICIPAL

No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: CC-002
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 13/10/06
	CUENTAS CORRIENTES	Página 6 de 6

DEPARTAMENTO: CUENTAS CORRIENTES		
PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE SOLVENCIA MUNICIPAL		
No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Ingresa al departamento de Cuentas Corrientes y espera a ser atendido
2	Auxiliar	Pregunta al contribuyente tramite a realizar
3	Usuario	Solicita la solvencia municipal presentado su recibo actualizado y cancelado
4	Auxiliar	Verifica en el sistema FACTURIM si el contribuyente se encuentra solvente.
5	Auxiliar	Emite recibo y pasa a caja
6	Cajero	Recibe al contribuyente y cobra lo reflejado en el recibo, pasa nuevamente a cuentas corrientes
7	Auxiliar	Solicita firma autorizada contador y tesorero municipal
8	Auxiliar	Entrega solvencia en original
9	Contribuyente	Recibe solvencia y se retira
10	Auxiliar	Envía copia de solvencia a: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Contabilidad ✓ Archivo de Cuentas corrientes.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RF-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO FAMILIAR	Fecha: 13/10/06
		Página 1 de 16

Registro Familiar
<p>1. Objetivo: Registrar los nacimientos desde el año cero, y poder otorgar una certificación que identifique a la persona.</p> <p>2. Alcance: Todos aquellos ciudadanos que llegan al área de Registro Familiar a solicitar una partida.</p> <p>3. Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Código de Familia. 3.2 Ley Transitoria del estado familiar. 3.3. Regimenes patrimoniales <p>4. Definiciones</p> <p style="padding-left: 40px;">Partida de Nacimiento; es un documento que hace constar: <i>el lugar, fecha y hora, nombre de los padres biológicos, edad, estado civil e identificación y ocupación de los padres</i></p> <p>5. Requisitos Previos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1 Plantares de recién nacido (si nace en el centro hospitalario) 5.2 DUI de los padres 5.3 Testimonio de la partera (si no nace en el centro hospitalario) <p>6. Criterios de aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1 Registro ordenado por años. <p>7. Distribución</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.1 Original N° 1: Departamento de Registro Familiar 7.2 Copia N° 1: Al interesado. <p>8. Otros documentos:</p> <p>9. Registro de control de ediciones:</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
RF-003

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
REGISTRO FAMILIAR**

Fecha:
13/10/06

Página 2 de 16

Registro Familiar

No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RF-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO FAMILIAR	Fecha: 13/10/06
		Página 3 de 16

DEPARTAMENTO: REGISTRO FAMILIAR

PROCEDIMIENTO: ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE NACIMIENTO

No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Se presenta a Registro Familiar a solicitar el asentamiento del recién nacido
2	Usuario	Presenta plantares del niño extendida por el centro hospitalario y DUI.
3	Auxiliar	Revisa documentación DUI de los padres, plantares entregados por el hospital, llena formulario (hoja estadística).
4	Auxiliar	Procede al asentamiento
5	Jefe de Reg. Familiar	Aprueba, sella y firma partida, y pasa al auxiliar
6	Auxiliar	Archiva partida original en el libro anotando el numero de esta, nombre del recién nacido, sexo, fecha, hora, lugar del nacimiento, nombre de los padres edad, profesión u oficio, lugar de nacimiento de estos, numero de DUI de quien entrego los datos y fecha en que se llevo a cabo la extensión de la partida.
7	Auxiliar	Llama al usuario para entrega de la partida, si este la solicita después del tiempo estipulado (15 días), la hace pasar a cuentas corrientes para cancelación de la partida
8	Auxiliar de Ctas. Corrientes	Emite recibo y pasa a Caja
9	Cajero	Recibe al contribuyente y cobra el monto estipulado
10	Usuario	Cancela
11	Cajero	Entrega al usuario el comprobante de pago
12	Usuario	En Registro Familiar presenta la cancelación de la partida.
13	Auxiliar de Registro familiar	Entrega la partida al usuario
14	Usuario	Recibe la partida y se retira

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RF-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO FAMILIAR	Fecha: 13/10/06
		Página 4 de 16

Asentamiento de Partidas de Matrimonio

1. Objetivo: Registrar una partida de matrimonio que identifique el estado civil de la persona.

2. Alcance: Es aplicable en Registro Familiar, para el trámite de certificación de estado civil

3. Referencias:

- 3.1 Código de Familia.
- 3.2 Código Civil
- 3.2 Ley Transitoria del Estado Familiar.
- 3.3. Constitución de la República

4. Definiciones

Partida de Matrimonio: Es un documento que hace constar: *el lugar, Fecha y Hora, nombre de los contrayentes y testigos, Ocupación y edad de los contrayentes números de identidad de los mismos y testigos.*

5. Requisitos Previos:

- 5.1 DUI de los contrayentes y testigos
- 5.2 Partida de Nacimiento de los contrayentes
- 5.3 Solamente pueden efectuar matrimonios: *Alcalde, Gobernador y Notario.*

6. Criterios de aceptación:

- 6.1 Los trámites comienzan cuando el personal del departamento registran las actas en los libros de partidas para que en un momento futuro al usuario se le extienda una copia de cualquier partida.

7. Distribución

- 7.1 Original N° 1: Departamento de Registro Familiar
- 7.2 Copia N° 1 De Acta de Matrimonio

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
RF-003

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
REGISTRO FAMILIAR**

Fecha:
13/10/06

Página 5 de 16

Asentamiento de Partidas de Matrimonio

8. Otros documentos:

9. Registro de control de ediciones:

No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RF-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO FAMILIAR	Fecha: 13/10/06
		Página 6 de 16

PROCEDIMIENTO: ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE MATRIMONIO		
No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Se presenta al Departamento de Registro Familiar a solicitar la inscripción de Acta de Matrimonio y presenta el testimonio de escritura que consta que se ha casado.
2	Auxiliar	<p>Recibe y revisa documentación, dependiendo donde se haya efectuado el matrimonio si se realiza en la Alcaldía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcalde y secretario. <i>Pide a los contrayente partida de nacimiento, DUI, a los testigos pide DUI. Secretario lleva la escritura de matrimonio a Registro Familiar.</i> • Gobernador. <i>Lleva a la alcaldía del lugar donde se realizo el matrimonio para la marginación de la partida de los contrayentes.</i> • Notario. <i>Presenta la escritura a la alcaldía para marginación de la partida.</i>
3	Auxiliar	Procede a asentamiento de la Escritura de Matrimonio anotando en el libro el numero de esta, nombre de contrayentes, fecha, hora, lugar donde se llevo a cabo el matrimonio, profesión u oficio de ambos, lugar de nacimiento de estos, numero de DUI y pasa a jefe
4	Auxiliar	Llena formulario (hoja estadística)
6	Jefe	Firma y sella partida, y lo pasa a auxiliar
7	Auxiliar	Archiva partida para su posterior entrega

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RF-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO FAMILIAR	Fecha: 13/10/06
		Página 7 de 16

ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE DIVORCIO

1. Objetivo: Registrar la anulación del matrimonio, cuando los cónyuges deciden separarse por cualquier circunstancia.

2. Alcance: Aplicable a las personas que desean anular su matrimonio

3. Referencias:

- 3.1 Código de Familia.
- 3.2 Código Civil
- 3.2 Ley Transitoria del estado familiar.

4. Definiciones

Partida de Divorcio: Es un documento, que hace constar la disolución del compromiso matrimonial.

5. Requisitos Previos:

- 5.1 DUI de los contrayentes

6. Criterios de aceptación:

- 6.1 Los trámites comienzan cuando el personal del departamento registran las actas en los libros de partidas para que en un momento futuro al usuario se le extienda una copia de cualquier partida.

7. Distribución

- 7.1 Original N° 1: Departamento de Registro Familiar
- 7.2 Copia N° 1 De Oficio de anulación del matrimonio emitida por el juez

8. Otros documentos:

9. Registro de control de ediciones:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
RF-003

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
REGISTRO FAMILIAR**

Fecha:
13/10/06

Página 8 de 16

ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE DIVORCIO

No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RF-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO FAMILIAR	Fecha: 13/10/06
		Página 9 de 16

PROCEDIMIENTO: ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE DIVORCIO		
No	Responsable	Actividad
1	Notario	Se hace presente en el lugar donde se realizo el matrimonio el cual puede ser: <ul style="list-style-type: none"> • En la Alcaldía donde se realizo el matrimonio • Gobernación. • Despacho Jurídico
2	Notario	Pide una copia del Acta de Matrimonio a la encargada del registro
3	Secretaria	Pregunta al notario: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de los contrayentes • Fecha y año del matrimonio
4	Secretaria	Busca en libro de Actas de Matrimonio de acuerdo a la fecha brindada una vez encontrada la partida.
5	Secretaria	Saca copia del acta de matrimonio y entrega a l notario
6	Notario	Recibe copia del documento, lo agrega al expediente
7	Notario	Procede a la elaboración de la escritura de divorcio
8	Notario	Notifica al demandante
9	Demandante	Se presenta y firma la escritura de divorcio
10	Notario	Presenta la escritura de divorcio, en el lugar donde se realizo el matrimonio para la marginación del mismo
11	Auxiliar	Recibe y revisa documentación
12	Auxiliar	Llena formulario (hoja estadística) y ficha de registro, y procede a la marginación del matrimonio y pasa al jefe,

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE		Código: RF-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO FAMILIAR		Fecha: 13/10/06
			Página 10 de 16

13	Jefe	Autoriza la marginación de matrimonio y entrega al auxiliar
14	Auxiliar	Entrega al notario copia de la marginación del matrimonio y archiva.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RF-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO FAMILIAR	Fecha: 13/10/06
		Página 11 de 16

ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE DEFUNCIÓN
<p>1. Objetivo: Registrar el deceso de la persona, y anular la inscripción de dicha persona en el registro familiar.</p> <p>2. Alcance: Los trámites comienzan cuando el personal del departamento registran las actas en los libros de partidas para que en un momento futuro al usuario se le extienda una copia de cualquier partida.</p> <p>3. Referencias:</p> <p style="padding-left: 40px;">3.1 Ley Transitoria del estado familiar.</p> <p>4. Definiciones</p> <p style="padding-left: 80px;">Partida de Defunción; Es el documento que hace constar el deceso de una persona.</p> <p>5. Requisitos Previos:</p> <p style="padding-left: 40px;">5.1 DUI del solicitante</p> <p style="padding-left: 40px;">5.2 Datos Generales del fallecido</p> <p>6. Criterios de aceptación:</p> <p style="padding-left: 40px;">6.1 Registro ordenado por años para efectos de extensión de partidas a los usuarios.</p> <p>7. Distribución</p> <p style="padding-left: 40px;">7.1 Original N° 1: Departamento de Registro Familiar</p> <p style="padding-left: 40px;">7.2 Copia N 1: Al interesado</p> <p>8. Otros documentos:</p> <p>9. Registro de control de ediciones:</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
RF-003

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
REGISTRO FAMILIAR**

Fecha:
13/10/06

Página 12 de 16

ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE DEFUNCIÓN

No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

--

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RF-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO FAMILIAR	Fecha: 13/10/06
		Página 13 de 16

PROCEDIMIENTO: ASENTAMIENTO DE PARTIDAS DE DEFUNCION		
No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Se presenta a Registro Familiar a solicitar asentamiento de defunción.
2	Auxiliar	Pregunta al contribuyente las causas de la muerte si: <ul style="list-style-type: none"> • Muere en el centro hospitalario presenta constancia extendida por el centro hospitalario • Si fallece en casa elabora escrito con la firma de dos testigos • Si fallece fuera de casa escrito que elabora el medico forense
3	Usuario	Presenta la documentación requerida
4	Auxiliar	Recibe y revisa la documentación
5	Auxiliar	Llena formulario (hoja estadística)
6	Auxiliar	Inscribe la defunción en el libro y pasa al jefe para autorización
7	Usuario	Solicita acta de defunción
8	Auxiliar	Pregunta: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del difunto • Fecha de fallecido
9	Auxiliar	Busca en el libro, saca copia y entrega al jefe
10	Jefe	Firma y sella pasa al auxiliar
11	Auxiliar	Llama al usuario y entrega el acta
12	Usuario	Recibe y se retira

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RF-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO FAMILIAR	Fecha: 13/10/06
		Página 14 de 16

EXTENSIÓN DE PARTIDAS
<p>1. Objetivo: Censar la población de un municipio.</p> <p>Otorgar al contribuyente el documento que el usuario solicita.</p> <p>2. Alcance: Otorgar al usuaria la partida solicitada.</p> <p>3. Referencias:</p> <p style="padding-left: 40px;">3.1 Ley Transitoria del estado familiar.</p> <p>4. Definiciones</p> <p style="padding-left: 80px;">Extensión de Partidas: Es el documento que el usuario solicita en el Registro Familiar. (partidas de nacimiento, defunción, matrimonio, divorcio)</p> <p>5. Requisitos Previos:</p> <p style="padding-left: 40px;">5.1 DUI del solicitante</p> <p style="padding-left: 40px;">5.2 Datos Generales del interesado</p> <p>6. Criterios de aceptación:</p> <p style="padding-left: 40px;">6.1 Registro ordenado por años para efectos de extensión de partidas a los usuarios.</p> <p>7. Distribución</p> <p style="padding-left: 40px;">7.1 Original N° 1: Departamento de Registro Familiar</p> <p style="padding-left: 40px;">7.2 Copia N 1: Al interesado</p> <p>8. Otros documentos:</p> <p>9. Registro de control de ediciones:</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
RF-003

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
REGISTRO FAMILIAR**

Fecha:
13/10/06

Página 15 de 16

EXTENSIÓN DE PARTIDAS

No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RF-003
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO FAMILIAR	Fecha: 13/10/06
		Página 16 de 16

PROCEDIMIENTO: EXTENSION DE PARTIDAS		
No	Responsable	Actividad
1	Usuario	Se presenta a Registro Familiar a solicitar partida, con DUI y si posee partida original la presenta
2	Auxiliar	Recibe y revisa documentación
3	Usuario	Espera que el auxiliar haga la búsqueda en los libros
4	Auxiliar	Busca en libros y pasa la partida al encargado de copias
5	Auxiliar	Llama al usuario y lo manda a Cuentas Corrientes
6	Auxiliar de Ctas. Corrientes	Emite el recibo y manda al usuario a cancelar a caja
7	Cajero	Recibe el pago de partida
8	Usuario	Presenta el recibo al auxiliar de ventanilla
9	Encargado de copias	Saca la fotocopia respectiva de la partida a entregar y pasa al jefe
10	Jefe de Reg. Familiar	Sella y firma partida, y pasa al auxiliar
11	Auxiliar	Llama al usuario para entrega de la partida
12	Usuario	Recibe partida y se retira

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RT-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO TRIBUTARIO	Fecha: 13/10/06
		Página 1 de 20

CALIFICACION DE INMUEBLES
<p>1. Objetivo: Registrar y Calificar los inmuebles, empresas y toda actividad comercial que se realiza dentro del municipio a fin de generar los ingresos tributarios en concepto de tasas e impuestos por servicios otorgados por la Alcaldía.</p> <p>2. Alcance: Inscribir al contribuyente en el sistema y llevar un registro del mismo, para la realización de sus pagos</p> <p>3. Referencias:</p> <p style="padding-left: 40px;">3.1 Ordenanzas Reguladora Municipal de San Vicente</p> <p style="padding-left: 40px;">3.2 Ley Tributaria Municipal</p> <p>4. Definiciones</p> <p>5. Requisitos Previos:</p> <p style="padding-left: 40px;">5.1 Copia de Escritura del Inmueble</p> <p style="padding-left: 40px;">5.2 DUI y NIT</p> <p style="padding-left: 40px;">5.3 Último recibo cancelado</p> <p style="padding-left: 40px;">5.4 Solicitud de Calificación o Inspección</p> <p>6. Criterios de aceptación:</p> <p style="padding-left: 40px;">6.1 Registro ordenado del contribuyente para efectos de pagos de impuestos y tasas</p> <p>7. Distribución</p> <p style="padding-left: 40px;">7.2 Original N° 1 Registro Tributario</p> <p style="padding-left: 40px;">7.2 Copia N° 1 Cuentas Corrientes</p> <p style="padding-left: 40px;">7.3 Copia N° 2 Contribuyente</p> <p>9. Otros documentos:</p> <p>10. Registro de control de ediciones:</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
RT-004

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:
13/10/06

REGISTRO TRIBUTARIO

Página 2 de 20

CALIFICACION DE INMUEBLES

No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

Elaborado por:


Revisado por:

Aprobado por:

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RT-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 13/10/06
	REGISTRO TRIBUTARIO	Página 3 de 20

PROCEDIMIENTO: CALIFICACION DE INMUEBLE		
No	Responsable	Actividad
1	Contribuyente	Solicita Inscripción del inmueble
2	Auxiliar	Orienta al contribuyente sobre la documentación a presentar (<i>dos copias de escritura de la propiedad, DUI, NIT.</i>)
3	Contribuyente	Entrega la documentación solicitada al auxiliar
4	Auxiliar	Revisa la documentación y procede a llenar la solicitud de inspección.
5	Auxiliar	Indica al contribuyente que regrese dentro de quince días para respuesta de su resolución
6	Auxiliar	pasa la documentación al sub-jefe
7	Sub-jefe	Revisa la documentación y anota en un libro de inspecciones para entregar al inspector de campo
8	Inspector	Inspecciona el inmueble, mide y observa de los servicios que el contribuyente goza.
9	Inspector	Elabora un informe el cual entrega al sub-jefe.
10	Sub-jefe	Revisa el informe entregado por el inspector, observa mapas o planos para poder asignar el código catastral y numero de cuenta corriente.
11	Sub-jefe	Hace cálculos respectivos sobre los servicios que este goza y pasa al jefe.
12	Jefe- de catastro	Revisa el expediente del contribuyente, verifica los cálculos realizados en la inspección y de los servicios que este goza
13	Jefe de catastro	Rectifica el código catastral y el número de cuenta del contribuyente, una vez revisado este firma y sella y lo pasa al auxiliar
14	Auxiliar	Ingresas toda la información necesaria como los cálculos hechos por el sub.-jefe e imprime una ficha la cual es anexada al expediente y pasa nuevamente al jefe.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE		Código: RT-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: 13/10/06
	REGISTRO TRIBUTARIO		Página 4 de 20
15	Jefe	Revisa la ficha impresa con los cálculos hechos en el informe, una vez aprobado firmado y sellado este lo pasa al auxiliar.	
16	Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> • Anota en el libro de resoluciones: <i>Código catastral, Nombre del contribuyente y servicios evaluados o los servicios que el contribuyente goza</i> • Anota en libro de salidas a cuentas corrientes, el numero del expediente y entrega a cuentas corrientes: • Copia de escritura • Ficha catastral • Copia de la hoja de cálculos 	
17	Jefe de cuentas corriente	Recibe el expediente y habilita la cuenta del contribuyente para que este pueda realizar ya sus pagos respectivos.	
18	Contribuyente	Se hace presente en Registro Tributario transcurrido los 15 días.	
19	Auxiliar	Entrega copia de la resolución, e indica que tiene que pasar a cuentas corrientes a pagar lo correspondido.	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RT-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO TRIBUTARIO	Fecha: 13/10/06
		Página 5 de 20

CALIFICACION DE INMUEBLES O EMPRESAS
<p>1. Objetivo: Registrar y Calificar los inmuebles, empresas y toda actividad comercial que se realiza dentro del municipio a fin de generar los ingresos tributarios en concepto de tasas e impuestos por servicios otorgados por la Alcaldía.</p> <p>2. Alcance: Inscribir al contribuyente en el sistema y llevar un registro del mismo, para la realización de sus pagos</p> <p>3. Referencias:</p> <p style="padding-left: 40px;">3.1 Ordenanzas Reguladoras Municipales de San Vicente</p> <p style="padding-left: 40px;">3.2 Ley Tributaria Municipal</p> <p>4. Definiciones</p> <p>5. Requisitos Previos:</p> <p style="padding-left: 40px;">5.1 Copia de Escritura del Inmueble</p> <p style="padding-left: 40px;">5.2 Estados Financieros o Inventario del negocio</p> <p style="padding-left: 40px;">5.3 DUI y NIT del propietario</p> <p style="padding-left: 40px;">5.4 Solicitud de Calificación o Inspección</p> <p>6. Criterios de aceptación:</p> <p style="padding-left: 40px;">6.1 Registro ordenado del contribuyente para efectos de pagos de impuestos y tasas</p> <p>7. Distribución</p> <p style="padding-left: 40px;">7.2 Original N° 1 Registro Tributario</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
RT-004

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:
13/10/06

REGISTRO TRIBUTARIO

Página 6 de 20

CALIFICACION DE INMUEBLES O EMPRESAS

7.2 Copia Nº 1 Cuentas Corrientes

7.3 Copia Nº 2 Contribuyente

9. Otros documentos:

10. Registro de control de ediciones:

No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

Elaborado por:

Revisado por:


Aprobado por:

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RT-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 13/10/06
	REGISTRO TRIBUTARIO	Página 7 de 20

PROCEDIMIENTO: CALIFICACION DE INMUEBLE O EMPRESA		
No	Responsable	Actividad

1	Contribuyente	Solicita Inscripción del inmueble
2	Auxiliar	Orienta al contribuyente sobre la documentación a presentar (<i>Estados Financieros actualizados, si los posee, sino un inventario donde se pueda reflejar lo que este posea, DUI, NIT.</i>)
3	Contribuyente	Entrega la documentación solicitada al auxiliar
4	Auxiliar	Revisa la documentación y procede a llenar la solicitud de inspección y la pasa al sub-jefe
5	Sub-jefe	Revisa la documentación y anota en un libro de resoluciones para entregar al inspector de campo
6	Inspector	Inspecciona el negocio, observa si lo reflejado en los estados financieros coincide con los activos de la empresa o negocio
7	Inspector	Elabora un informe el cual entrega al sub-jefe.
8	Sub-jefe	Revisa el informe entregado por el inspector, asigna código catastral y numero de cuenta corriente.
9	Sub-jefe	Hace cálculos en base a lo reflejado en los Estados Financieros o según el activo que este posea y pasa al jefe
10	Jefe- de catastro	Revisa el expediente del contribuyente, verifica los cálculos realizados en la inspección.
11	Jefe de catastro	Rectifica el código catastral y el número de cuenta del contribuyente, una vez revisado este firma y sella y lo pasa al auxiliar
12	Auxiliar	Ingresas toda la información necesaria como los cálculos hechos por el sub.-jefe e imprime una ficha la cual es anexada al expediente y pasa nuevamente al jefe.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE		Código: RT-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: 13/10/06
			Página 8 de 20
REGISTRO TRIBUTARIO			
13	Jefe	Revisa la ficha impresa con los cálculos hechos en el informe, una vez aprobado firmado y sellado este lo pasa al auxiliar para que le de salida cuentas corrientes.	
14	Auxiliar	Anota en el libro de salidas el numero del expediente y entrega a cuentas corrientes:	
15	Jefe de cuentas corriente	Recibe el expediente y habilita la cuenta del contribuyente para que este pueda realizar ya sus pagos respectivos.	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RT-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO TRIBUTARIO	Fecha: 13/10/06
		Página 9 de 20

TRASPASO Y RECTIFICACION		
<p>1. Objetivo: Actualizar y Registrar los datos del contribuyente, para un mejor control del mismo.</p> <p>Verificar que todos los datos del contribuyente estén correctos y actualizados</p>		
<p>2. Alcance: Corregir en el registro del contribuyente los datos generales del mismo,</p>		
<p>3. Referencias:</p> <p style="padding-left: 40px;">3.1 Ordenanzas Reguladora Municipal de San Vicente</p> <p style="padding-left: 40px;">3.2 Ley Tributaria Municipal</p>		
<p>4. Definiciones</p>		
<p>5. Requisitos Previos:</p> <p style="padding-left: 40px;">5.1 Copia de Escritura del Inmueble</p> <p style="padding-left: 40px;">5.2 DUI y NIT del propietario</p> <p style="padding-left: 40px;">5.4 Solicitud de Calificación o Inspección</p> <p style="padding-left: 40px;">5.5 Solvencia Municipal</p>		
<p>6. Criterios de aceptación:</p> <p style="padding-left: 40px;">6.1 Registro ordenado del contribuyente para efectos de pagos de impuestos y tasas</p>		
<p>7. Distribución</p> <p style="padding-left: 40px;">7.2 Original N° 1 Registro Tributario</p> <p style="padding-left: 40px;">7.2 Copia N° 1 Cuentas Corrientes</p> <p style="padding-left: 40px;">7.3 Copia N° 2 Contribuyente</p>		
<p>9. Otros documentos:</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
RT-004

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:
13/10/06

REGISTRO TRIBUTARIO

Página 10 de 20

TRASPASO Y RECTIFICACION

10. Registro de control de ediciones:

No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

PROCEDIMIENTO: TRASPASO Y RECTIFICACION		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
RT-004

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:
13/10/06

REGISTRO TRIBUTARIO

Página 11 de 20

No	Responsable	Actividad
1	Contribuyente	Solicita cierre de negocio, traspaso o rectificación
2	Auxiliar	Orienta al contribuyente sobre la documentación a presentar <ul style="list-style-type: none">• <i>Solvencia Municipal</i>• <i>DUI y NIT</i>• <i>Dos copias de Escritura</i>
3	Contribuyente	Entrega la documentación solicitada al auxiliar
4	Auxiliar	Revisa la documentación y procede a llenar la solicitud de inspección y la pasa al sub-jefe e indica al contribuyente que regrese dentro de 8 ó 15 días
5	Auxiliar	Verifica en el sistema si este esta solvente pasa al sub-jefe, y anota en el libro de resoluciones
6	Sub-jefe	Revisa la documentación y anota en un libro de inspecciones para entregar al inspector de campo
7	Inspector	Inspecciona el inmueble y rectifica las medidas.
8	Inspector	Elabora un informe el cual entrega al sub-jefe.
9	Sub-jefe	Revisa el expediente del contribuyente, verifica los cálculos realizados en la inspección.
10	Jefe- de catastro	Rectifica el código catastral y el número de cuenta del contribuyente, una vez revisado este firma y sella y lo pasa al auxiliar
11	Auxiliar	Ingresa toda la información necesaria como los cálculos hechos por el sub-jefe e imprime una ficha la cual es anexada al expediente y pasa nuevamente al jefe.
12	Jefe	Revisa la ficha impresa con los cálculos hechos en el informe, una vez aprobado firmado y sellado este lo pasa al auxiliar para que le de salida cuentas corrientes.
13	Auxiliar	Anota en el libro de salidas el numero del expediente y entrega a cuentas corrientes:
14	Jefe de cuentas corriente	Recibe el expediente y habilita la cuenta del contribuyente para que este pueda realizar ya sus pagos respectivos.

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE		Código: RT-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: 13/10/06
			REGISTRO TRIBUTARIO
15	Contribuyente	Se presenta pasado los quince días.	
16	Auxiliar	Entrega copia de la resolución.	
17	Contribuyente	Recibe y se retira	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RT-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 13/10/06
	REGISTRO TRIBUTARIO	Página 13 de 20

PERMISO DE CONSTRUCCIÓN
<p>1. Objetivo: Otorgar permisos, para la edificación de inmuebles</p> <p>2. Alcance: Permitir al usuario realizar los tramites respectivos para el otorgamiento de permisos de construcción</p> <p>3. Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Ordenanzas Reguladoras Municipal de San Vicente 3.2 Ley Tributaria Municipal 3.3 Ley de Urbanismo y Construcción <p>4. Definiciones</p> <p>5. Requisitos Previos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1 Copia de Escritura del Inmueble 5.3 DUI y NIT del propietario 5.4 Solicitud de Calificación o Inspección 5.5 Permiso otorgado por CONCULTURA <p>6. Criterios de aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1 Registro ordenado del contribuyente para efectos de pagos de impuestos y tasas <p>7. Distribución</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.2 Original N° 1 Registro Tributario 7.2 Copia N° 1 Cuentas Corrientes 7.3 Copia N° 2 Contribuyente <p>9. Otros documentos:</p> <p>10. Registro de control de ediciones:</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
RT-004

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:
13/10/06

REGISTRO TRIBUTARIO

Página 14 de 20

PERMISO DE CONSTRUCCIÓN

No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

PROCEDIMIENTO: PERMISO PARA CONSTRUCCION

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
RT-004

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:
13/10/06

REGISTRO TRIBUTARIO

Página 15 de 20

No	Responsable	Actividad
1	Contribuyente	Solicita permiso para construcción
2	Auxiliar	Orienta al contribuyente sobre la documentación a presentar. Si este desea permiso de construcción: <ul style="list-style-type: none">• Si esta dentro del marco histórico se le pide:<ul style="list-style-type: none">- Copia de Escritura de la propiedad- DUI y NIT- Permiso otorgado por CONCULTURA- Presupuesto de Construcción.• Si no esta dentro del Marco Histórico<ul style="list-style-type: none">- Copia de Escritura de la propiedad- DUI y NIT- Presupuesto de Construcción.
3	Contribuyente	Entrega la documentación solicitada al auxiliar
4	Auxiliar	Revisa la documentación y procede a llenar la solicitud de inspección y la pasa al sub-jefe e indica al contribuyente que regrese dentro de 8 días
5	Auxiliar	Revisa la documentación y anota en un libro de inspecciones para entregar al inspector de campo
6	Inspector	Inspecciona el inmueble
7	Inspector	Elabora un informe el cual entrega al sub-jefe.
8	Sub-jefe	Anota en un libro de Resoluciones para el otorgamiento del permiso
9	Sub-jefe	Comunica al contribuyente que ya se encuentra listo su permiso
10	Contribuyente	Se presenta a retirar el permiso
11	Jefe de catastro	Entrega copia del permiso al contribuyente y lo hace pasa a cuentas corrientes.
12	Auxiliar de cuentas corriente	Pregunta su diligencia

Elaborado por:

Revisado por:

Aprobado por:

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE		Código: RT-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: 13/10/06
	REGISTRO TRIBUTARIO		Página 16 de 20
13	Auxiliar	Emite recibo y lo pasa a caja	
14	Cajero	Cobra y entrega comprobante al contribuyente	
15	Contribuyente	Recibe el comprobante y se retira	

VARIANTES DEL PROCEDIMIENTO

CONDICION	REQUISITOS
A. Para tala de Árboles	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de la propiedad. - DUI y NIT - Ultimo recibo cancelado - Solicitud otorgada por el departamento
B. Rompimiento de Calles para instalación de agua Potable	<ul style="list-style-type: none"> - Escritura de la propiedad - DUI y NIT - Solvencia Municipal - Solicitud otorgada por el departamento - Permiso otorgado por ANDA
Regresa a la actividad 3	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RT-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS REGISTRO TRIBUTARIO	Fecha: 13/10/06
		Página 17 de 20

LICENCIAS Y MATRICULAS DE ABARROTERÍAS, LICORERÍAS Y MAQUINITAS
<p>1. Objetivo: Realizar los tramites específicos, para el otorgamiento de licencias o matriculas</p> <p>2. Alcance: Cumplir con los requisitos necesarios, según lo estipule la Ley.</p> <p>3. Referencias:</p> <p style="padding-left: 40px;">3.1 Ordenanzas Reguladora Municipal de San Vicente</p> <p style="padding-left: 40px;">3.2 Ley Tributaria Municipal</p> <p style="padding-left: 40px;">3.3 Ley Reguladora de la Producción y Comercialización de Alcohol.</p> <p>4. Definiciones</p> <p>5. Requisitos Previos:</p> <p style="padding-left: 40px;">5.3 DUI y NIT del propietario</p> <p style="padding-left: 40px;">5.2 Solvencia Municipal</p> <p style="padding-left: 40px;">5.4 Solicitud de Calificación o Inspección</p> <p>6. Criterios de aceptación:</p> <p style="padding-left: 40px;">6.1 Registro ordenado del contribuyente para efectos de pagos de impuestos y tasas</p> <p>7. Distribución</p> <p style="padding-left: 40px;">7.2 Original N° 1 Registro Tributario</p> <p style="padding-left: 40px;">7.2 Copia N° 1 Cuentas Corrientes</p> <p style="padding-left: 40px;">7.3 Copia N° 2 Contribuyente</p> <p>9. Otros documentos:</p> <p>10. Registro de control de ediciones:</p>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

Código:
RT-004

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fecha:
13/10/06

REGISTRO TRIBUTARIO

Página 18 de 20

LICENCIAS Y MATRICULAS DE ABARROTERÍAS, LICORERÍAS Y MAQUINITAS

No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------


	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RT-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 13/10/06
	REGISTRO TRIBUTARIO	Página 19 de 20

PROCEDIMIENTO: MATRICULA O LICENCIA PARA MAQUINITAS, MESAS DE BILLAR, LICORERIAS, BARES Y ABARROTERIAS		
No	Responsable	Actividad
1	Contribuyente	Solicita Matricula o Licencia para: Maquinitas, Mesas de billar, Licorerías, Bares, Abarrotarías. Etc.
2	Auxiliar	Orienta al contribuyente sobre la documentación a presentar. Si este desea Matricular una maquinita, mesas de billar, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> • Matricular maquinitas, mesas de billar, entre otros: <ul style="list-style-type: none"> - DUI y NIT - Solvencia Municipal - Fianza • Licencias para: <i>Licorerías, Bares, Abarroterías, entre otros</i> <ul style="list-style-type: none"> - Copia de Escritura de la propiedad - DUI y NIT - Presupuesto de Construcción.
3	Contribuyente	Entrega la documentación solicitada al auxiliar
4	Auxiliar	Recibe y revisa documentación requerida y la envía al secretario e indica al contribuyente que regrese dentro de ocho días.
5	Secretario	Recibe y evalúa solicitud del inspección, envía a Registro Tributario
6	Auxiliar	Anota los datos de la solicitud en un libro de salida y entrega al inspector.
7	Inspector	Realiza la inspección y elabora un informe y entrega al secretario
8	Secretario	Somete a aprobación o denegación ante el alcalde y el concejo municipal.
9	Secretario	Envía oficio al jefe de la unidad tributaria para realizar calificación para el pago de tasa e impuestos
10	Contribuyente	Paga el estado de cuenta de los tributos en Caja, para obtener el permiso

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE		Código: RT-004
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: 13/10/06
	REGISTRO TRIBUTARIO		Página 20 de 20
11	Secretario	Extiende la licencia, matricula al interesado y envía informe a Registro Tributario donde conste la otorgación de la licencia.	
12	Contribuyente	Se presenta a retirar su matricula	
13	Auxiliar	Busca en el libro de Resoluciones y entrega Copia	
14	Contribuyente	Recibe copia de la Matricula y se retira	
15	Auxiliar	Envía Copia del Expediente a Cuentas corrientes	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------


	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: 000400
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: dd/mm/aa
		Página # de N

Contabilidad
<p>1. Objetivo: Registrar en forma cronológica y ordenada los pagos efectuados a los empleados de los distintos departamentos.</p> <p>2. Alcance: Los trámites comienzan cuando el auxiliar elabora cada fin de mes los respectivos descuentos de ley a los empleados más los descuentos por préstamos internos y luego se emite cheque para el pago los mismos.</p> <p>3. Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Ley de ISSS 3.2 Código de Trabajo 3.3. Ley de Renta 3.4 Ley de Pensiones <p>4. Definiciones</p> <p style="padding-left: 40px;">Contabilidad: Sistema adoptado para llevar las cuentas y razón en las oficinas publicas y particulares.</p> <p>5. Requisitos Previos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1 Realizar descuentos ISSS, AFP, Renta y Préstamos. <p>6. Criterios de aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1 Cuadrar planilla <p>7. Distribución</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.1 Original N° 1: Departamento de Contabilidad 7.2 Copia N° 1: Departamento de tesorería <p>8. Anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 8.1 Anexo 1: Copia de planilla <p>9. Otros documentos:</p>

Contabilidad


10. Registro de control de ediciones:

No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RF0100
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 05/09/06
		Página # de N
Departamento: Contabilidad		
PROCEDIMIENTO: Elaboración de planilla		

No	Responsable	Actividad
1	Auxiliar	Cambia el período de pago
2	Auxiliar	Elabora los cambios Descuento de ISSS, AFP Descuentos de préstamo Cuadra planilla
3	Auxiliar	Emite planilla a tesorería
4	Contador	Aprueba y pasa a tesorería
5	Tesorería	Emite cheques para pagos respectivos


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: 000400
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: dd/mm/aa
		Página # de N

Contabilidad
<p>1. Objetivo: Realizar los descuentos respectivos a los empleados en base a ley.</p> <p>2. Alcance: Los trámites comienzan cuando el auxiliar constata los descuentos a realizar a cada empleado y luego se emite el total a pagar a cada uno de ellos.</p> <p>3. Referencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Ley de ISSS 3.2 Código de Trabajo 3.3. Ley de Renta 3.4 Ley de Pensiones <p>4. Definiciones</p> <p style="padding-left: 40px;">Contabilidad: Sistema adoptado para llevar las cuentas y razón en las oficinas públicas y particulares.</p> <p>5. Requisitos Previos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.1 Verificar los tipos de descuento a realizar <p>6. Criterios de aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1 Haber realizado descuentos en base a ley <p>7. Distribución</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.1 Original N° 1: Departamento de Contabilidad 7.2 Copia N° 1: Departamento de Tesorería <p>8. Anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 8.1 Anexo 1: Copia de planilla <p>9. Otros documentos:</p> <p>10. Registro de control de ediciones:</p>

Contabilidad

No. Revisión	Fecha Revisión	Apartados modificados	Hojas reeditadas	Elaborado	Autorizado

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	Código: RF0100
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha: 05/09/06
		Página # de N
Departamento: Contabilidad		
PROCEDIMIENTO: Descuentos de ley y por préstamo		

No	Responsable	Actividad
1	Auxiliar	Cambia el período de pago
2	Auxiliar	Elabora los cambios Descuento de ISSS, AFP Descuentos de préstamo Cuadra planilla y envía a jefe
3	Jefe	Revisa aprueba y pasa a tesorería
4	Tesorería	Firma, sella y envía al seguro
5	Seguro	Recibe y entrega copia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE



MANUAL DE CALIDAD

ELABORACION		REVISION		APROBACION	
Nombre	Firma	Nombre	Firma	Nombre	Firma
Octubre 2006		Fecha:		Fecha:	

OCTUBRE 2006



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

APARTADO DE LA
NORMA ISO
9001/2000:

PAGINA: 1 de 25

FECHA: Octubre2006

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SECCION	CONTENIDO	PAG.
1.0	INTRODUCCIÓN.....	
2.0	GENERALIDADES DE LA ALCALDIA.....	
2.1	CLIENTES.....	
2.2	SERVICIOS.....	
2.3	EXCLUSIONES DE LA NORMA ISO.....	
2.4	MISION Y VISION.....	
2.5	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	
3.0	MANUAL DE CALIDAD.....	
3.1	OBJETO.....	
3.2	ALCANCE.....	
3.3	OBLIGATORIEDAD.....	
4.0	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	
4.1	REQUISITOS GENERALES.....	
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION.....	
4.2.1	GENERALIDADES.....	
4.2.2	MANUAL DE CALIDAD.....	
4.2.3	CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.....	
4.2.4	CONTROL DE LOS REGISTROS.....	
4.2.5	MAPA DE INTERRELACION DE LOS PROCESOS.....	
5.0	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.....	
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCION.....	
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE.....	
5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	
5.4	PLANIFICACION.....	
5.4.1	OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	
5.4.2	PLANIFICACION DEL SGC.....	
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	
5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	
5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCION.....	
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA.....	
5.6	REVISION DE LA DIRECCION.....	
5.6.1	GENERALIDADES.....	
5.6.2	INFORMACION PARA LA REVISION.....	
5.6.3	RESULTADOS DE LA REVISION.....	

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

APARTADO DE LA
NORMA ISO
9001/2000:

PAGINA: 2 de 25

FECHA: Octubre2006

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SECCION	CONTENIDO	PAG.
6.0	GESTION DE RECURSOS.....	
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS.....	
6.2	RECURSOS HUMANOS.....	
6.2.1	GENERALIDADES.....	
6.3	INFRAESTRUCTURA.....	
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO.....	
7.0	REALIZACION DEL SERVICIO.....	
7.1	PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO.....	
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO.....	
7.2.1	DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.....	
7.2.2	REVISION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....	
7.2.3	COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS.....	
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO.....	
7.4	COMPRAS.....	
7.5	PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO.....	
7.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCION PRESTACION DEL SERVICIO.....	
8.0	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	
8.1	GENERALIDADES.....	
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICION.....	
8.2.1	SATISFACCION DEL CLIENTE.....	
8.2.2	AUDITORIA INTERNA.....	
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS.....	
8.2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL SERVICIO.....	
8.3	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.....	
8.4	ANALISIS DE DATOS.....	
8.5	MEJORA.....	
8.5.1	MEJORA CONTINUA.....	
8.5.2	ACCION CORRECTIVA.....	
8.5.3	ACCION PREVENTIVA.....	

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

APARTADO DE LA
NORMA ISO
9001/2000:

PAGINA: 3 de 25

FECHA: Octubre 2006

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SECCION	CONTENIDO	PAG.
9.0	ANEXOS	
A1	INTERACCION DE LOS PROCESOS	
A2	ORGANIGRAMA DE LA ALCALDIA.	
A3	PRO-01 "CONTROL DE LOS DOCUMENTOS"	
A4	PRO-02 "REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN"	
A5	PRO-03 "PROCEDIMIENTO GENERAL DE AUDITORIA INTERNA"	
A6	PRO-04 "CONTROL DE NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS"	
A7	ANEXO 7: BIBLIOGRAFÍA	

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 4 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años la Alcaldía Municipal de San Vicente ha experimentado numerosos cambios que van desde la dirección hasta su infraestructura, con la principal finalidad de fortalecer y mejorar cada uno de sus servicios en bien de la comunidad vicentina.

Para que los gobiernos municipales puedan desarrollar sus diferentes funciones y ejecutar proyectos que beneficien a sus habitantes deben de apegarse a las leyes municipales vigentes. Actualmente la Alcaldía se encuentra efectuando diferentes obras dentro de las cuales podemos mencionar: Ejecución del proyecto del mercado municipal, alumbrado público en la zona rural y urbana, Construcción de un centro de asistencia médica en zona rural, entre otros; que para ejecutarlos se necesita apoyo financiero por medio de los fondos municipales (recaudación de impuestos, venta de bienes, acciones, etc.) y del Fondo para el Desarrollo Económico y Social (FODES).

2. GENERALIDADES DE LA ALCALDIA

2.1 Clientes

Como toda organización la Alcaldía cuenta con:

- **Clientes Internos:** están conformados por todo el personal de la Alcaldía los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente forma: 133 empleados permanentes, 63 por contrato y 30 por proyectos
- **Clientes Externos:** Todos aquellos que solicitan los servicios que proporciona la Alcaldía.

2.2 Productos o Servicios

Los servicios de la municipalidad se clasifican por áreas según las necesidades del contribuyente, los cuales deben garantizarse de las leyes, normas y ordenanzas para cada área.

Los principales servicios estratégicos de la Alcaldía:

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 5 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

- Servicios de Registro Familiar
- Servicios de Registro Tributario
- Servicios de Cuentas Corrientes
- Recuperación de Mora

2.3 Exclusiones

Para la elaboración de este manual el único apartado que no se aplicó fue el 7.3 que es el de “Diseño y desarrollo”, ya que en la Alcaldía no se pretende diseñar y desarrollar nuevos servicios.

2.4 Misión Y Visión

La misión y visión han sido elaboradas de acuerdo a la naturaleza de la entidad, por el grupo de investigación ya que actualmente la Alcaldía carece de las mismas y se han formulado de la siguiente manera:

Misión: “Encaminar todas las actividades y proyectos de manera coordinada que permitan aumentar el desarrollo de las comunidades y brindar mejores servicios para impulsar la participación ciudadana del municipio.”

Visión: “Hacer de San Vicente un municipio diferente con capacidad de organización para dar seguridad y sustentar un desarrollo sostenible a sus habitantes.

2.5 Estructura Organizativa (propuesta)

Los niveles por los que está conformada la estructura organizativa de la alcaldía son los siguientes:

- a) Nivel de decisión: Integrado por la Alta Dirección que la conforman; el Concejo Municipal, Alcalde y Gerente General.
- b) Nivel de dirección: Integrado por Gerencia Financiera, Gerencia Administrativa, Gerencia de Servicio a los ciudadanos, Gerencia de promoción Social y Gerencia de Medio Ambiente
- c) Nivel Operativo: el cual la integran todas las unidades de la Alcaldía, cabe aclarar que este manual se aplicara únicamente a las unidades que prestan los S.E. que son Registro Familiar, Registro Tributario, Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 6 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

3. MANUAL DE CALIDAD

3.1 Objeto

El manual contiene la descripción del SGC para la descripción de los servicios estratégicos de la Alcaldía Municipal de San Vicente, bajo el modelo de la Norma ISO9001/2000.

Este manual debe ser aplicado por cada una de las personas involucradas en la prestación de dichos servicios para asegurar la eficacia del SGC.

3.2 Alcance

El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad abarca procesos y procedimientos que se llevan a cabo para la ejecución de los principales servicios estratégicos de la Alcaldía los cuales son:

- Registro Familiar
- Registro Tributario
- Cuentas Corrientes
- Recuperación de Mora

Este alcance incluye las interrelaciones que existen entre los procesos estratégicos

3.3 Obligatoriedad

El Manual de Calidad de Alcaldía Municipal de San Vicente afecta a todas las funciones, procesos y actividades de la organización que tienen incidencia en la calidad, y desarrolla todos los requisitos de la Norma que son de aplicación.

Así, todo el personal debe de conocer lo que se establece en el Manual, y aplicarlo según su área de trabajo. Para ello, se distribuirá a nivel de jefatura y ellos a la vez deberán asegurarse que este disponible y de fácil acceso de los subalternos.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 7 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El SGC contribuye a incrementar a aumentar la satisfacción de los usuarios y de muchas otras partes interesadas de la Alcaldía de San Vicente por medio del análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios definiendo los procesos y los controles necesarios para brindar servicios aceptables a los usuarios.

4.1 Requisitos Generales

Para satisfacer políticas de Calidad, lograr los objetivos de Calidad y asegurar que los servicios que presta la Alcaldía son conformes con los requisitos de los usuarios, se ha establecido, documentado e implementado un SGC cuyas directrices se definen en el presente manual.

La Alcaldía municipal de San Vicente se compromete de mantener y mejorar continuamente la eficacia de dicho sistema para ello:

- Identifica los procesos, su secuencia, interacción y aplicación en toda la alcaldía.
- Determina los criterios y métodos para la operación y control de la eficacia de los procesos.
- Asegura la disponibilidad de los recursos.
- Implementa las acciones necesarias para lograr los resultados planificados.

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad de la Alcaldía incluye incluye:

- a) Declaraciones documentadas de una Política de la calidad y de Objetivos de la calidad.
- b) El Manual de Calidad
- c) Los documentos necesitados por la Alcaldía para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
- d) Los registros requeridos de forma expresa por la Norma

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 8 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

4.2.2 Manual de Calidad

El presente manual incluye:

- a) El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (Ver 3.2 del Manual de Calidad)
- b) Referencia a los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad.(Ver anexos 3, 4, 5 y 6)
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Control de los documentos

Uno de los procedimientos documentados que exige la norma es el **PRO-01 “Control de los documentos”** (Ver anexo 3) en el que se establece la metodología y se definen las responsabilidades para llevar a cabo el control de la documentación interna de la Alcaldía, dicho control consiste en:

- Aprobar los documentos en cuanto a la adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y reaprobarlos.
- Identificar los cambios y el estado de revisión actual de los documentos por parte del director del Comité de Calidad.
- Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurar que los documentos permanecen legibles y son fácilmente identificables.
- Asegurarse que se identifiquen los documentos de origen externo (Código Municipal, Ordenanzas Municipales, entre otras leyes) y que se controla su distribución.
- Evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PIRAMIDE DOCUMENTAL DEL SGC



4.2.4 Control de los Registros

Los registros son documentos que requieren un tratamiento especial a efectos de control, estableciéndose y manteniéndose para proporcionar evidencia de la conformidad de los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.

Estos deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. A diferencia del resto de documentos, que pueden sufrir revisiones para adaptarse a los cambios que procedan, los registros ya completados no deben sufrir modificaciones, pues expresan datos de una realidad en un momento determinado.

En el procedimiento general de calidad “Control de los Registros” están definidos los controles necesarios para identificar, recoger, codificar, archivar, mantener al día y dar un destino final a los registros de la calidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 10 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

4.2.5. Mapa de Interacción de Procesos

La Alcaldía Municipal de San Vicente ha definido los procesos, los procedimientos, la organización y medición de los mismos según se presenta en los indicadores de Calidad.

Dependiendo de su aplicación, se distinguen tres tipos de procesos: Procesos Estratégicos, Procesos Claves y Procesos de Apoyo, como se indica en el Mapa de interrelación de Procesos de la Alcaldía. (Ver Anexo 1)

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección de la Alcaldía Municipal de San Vicente está comprometida con el desarrollo e implementación del SGC establecido en el presente manual, donde se refleja el cumplimiento de los estándares de calidad de los Servicios Estratégicos (S.E.) que los usuarios demande. El SGC esta basado en la prevención de fallas que se presentan en el momento de proporcionar el servicio por lo que la alta dirección:

- a) Comunica a todo el personal la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios.
- b) Establece la política de calidad.
- c) Se asegura que se establecen los objetivos de la calidad
- d) Lleva a cabo las revisiones del SGC.
- e) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios

Todo ello se establece y se evidencia mediante la documentación de los registros del Sistema de Calidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 11 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

5.2 Enfoque al Cliente

La alta dirección de la Alcaldía es responsable de asegurar que los requisitos de los usuarios se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de los mismos.

Para ello, se establecen parámetros que permiten hacer una revisión de los requisitos de los usuarios, y el grado de compatibilidad con los procesos de la Alcaldía, a través del establecimiento de indicadores que permiten evaluar el cumplimiento de esos requisitos (Véase 7.2.1 y 8.2.1.)

5.3 Política de Calidad

La política de Calidad establecida para los S. E. de la Alcaldía de San Vicente cubre los siguientes aspectos:

- Satisfacción de los usuarios.
- Satisfacción y motivación del personal
- Competitividad.
- Mejora continua
- Implicación de todo el personal.

La alta dirección es responsable también de difundir la política de calidad en las diferentes unidades involucradas en los S.E. de la Alcaldía y de su continua revisión para que se adecue a los propósitos planteados.

POLITICA DE CALIDAD DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

“Estamos comprometidos a mejorar continuamente la calidad en cada unos de los servicios estratégicos que prestamos, para satisfacer las necesidades y expectativas de todos nuestros usuarios”.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------



ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

APARTADO DE LA
NORMA ISO
9001/2000:

PAGINA: 12 de 25

FECHA: Octubre2006

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.4 Planificación.

5.4.1 Objetivos de la Calidad

Los objetivos de calidad son establecidos anualmente, después de revisar la eficacia del SGC, ya que el resultado de la misma conlleva a su definición. Estos objetivos son medibles y coherentes con la Política de Calidad, además cumplen con el compromiso de la mejora continua y la satisfacción de los usuarios de los S.E.

FRASES DE LA POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD
Mejora continua de la calidad de los procesos	➤ Clasificar y documentar la información existente en el área de Registro Familiar para facilitar y agilizar los servicios de extensión de partidas.
	➤ Recuperar de una manera mas efectiva el alto nivel de mora que posee la Alcaldía Municipal de San Vicente
Satisfacción y expectativas de los usuarios	➤ Capacitar y Evaluar de forma periódica al personal de tal forma que lo provean de una atmósfera motivadora que los incite a utilizar todo su potencial y a la vez aplicar acciones correctivas o preventivas.

Elaborado por:

Revisado por:

Autorizado por:

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 13 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

Norma ISO 9001/2000	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asegurar la realización de auditorias internas de tal forma que permitan identificar problemas que se esté presentando en los productos o servicios y con esto evitar la entrega de productos y servicios de mala calidad al usuario.
---------------------	---

5.4.2 Planificación del SGC

La alta dirección realiza la planificación del SGC con el fin de cumplir los requisitos generales (Apartado 4.1); es decir, identificar y mantener los procesos necesarios para la prestación de los S.E. en donde se establecen los responsables de las actividades a realizar y los registros a elaborar con el fin de mantener la integridad del SGC cuando se efectúen cambios.

Es necesaria la revisión periódica por parte del Comité de Gestión de Calidad (apartado 5.6) y las Auditorias Internas de Calidad (apartado 8.2.2)

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alcaldía Municipal de San Vicente establece un flujo correcto de responsabilidades y funciones lo cual permite fijar en toda la estructura de Recursos Humanos un proceso de mejora continua.

En el organigrama se reflejan las líneas jerárquicas de autoridad que existen, cabe mencionar que con la implementación del SGC se ha creado una unidad llamada: "Comité de Gestión de Calidad ", la cual desarrollará funciones de asesoría técnica a la gerencia general (Ver anexo 2) Además es el encargado de impulsar la calidad en toda la Alcaldía y realiza el seguimiento del SGC mediante reuniones periódicas.

El comité esta integrado por:

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 14 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

- Gerente General
- Director del comité de Gestión de Calidad
- Jefes de departamentos: Registro Familiar, Registro Tributario, Cuentas Corrientes y Recuperación de Mora.

El período de las reuniones serán como mínimo bimestral, cuando el Director del comité y el Gerente General lo crean conveniente pueden realizar convocatorias extraordinarias.

Algunas de las funciones del Comité de Calidad:

- Seguimiento de los objetivos de calidad.
- Impulsar los planes para conseguir los objetivos de calidad.
- Gestionar los recursos que hacen falta para llevar a cabo los planes.
- Establecer controles para evaluar los objetivos.
- Análisis y seguimiento de las No Conformidades, a fin de desarrollar acciones Correctivas y Preventivas.
- Aprobar, modificar los Procedimientos generales y específicos del Sistema de Calidad.
- Evaluar resultado de las auditorias y dar seguimiento.
- Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.2 Representante de la Dirección

La alta dirección de la Alcaldía delega uno de sus miembros el cargo de Director de Calidad para la preparación, revisión y actualización del manual de Calidad y le confiere toda la autoridad y responsabilidad para asegurar que:

- Se establecen, implementen y mantienen los procesos necesarios para el SGC
- Informa a la Alta dirección sobre el desempeño y de cualquier necesidad de mejora y éste promueve la toma de conciencia de los requisitos del usuario en el personal involucrado en la prestación de los S.E.

5.5.3 Comunicación Interna

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 15 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

La Dirección de la Alcaldía, atendiendo a las características de sus servicios y a los requisitos de los usuarios, entiende que la comunicación es un factor importante a tener en cuenta entre el personal de la organización.

El sistema de comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones tiene por finalidad:

- a) Asegurar el funcionamiento de los distintos procesos
- b) Contribuir a las necesidades de toma de conciencia del personal (Ver 6.2)
- c) Facilitar el conocimiento y control de la documentación del sistema
- d) Exponer los resultados obtenidos
- e) Asegurar la retroalimentación necesaria

Los canales de comunicación establecidos en la Alcaldía son:

- Memorandums de la Gerencia
- Reuniones de los jefes de departamentos con el Comité de Calidad
- Cartelera de Información
- Hojas de sugerencias de mejora.
- Internet.

5.6 Revisión de la Dirección.

5.6.1 Generalidades

La alta dirección de la Alcaldía, a intervalos planificados, revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización, con el objeto de asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, efectuándose estas revisiones periódicamente (generalmente cada 12 meses), como se establece en el Procedimiento General de Calidad **PRO-02 “Revisión del Sistema por la Dirección”**.(Ver anexo 4)

Estas revisiones incluyen la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos de la calidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 16 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

5.6.2 Información para la Revisión

La información de entrada que como mínimo establece la Alcaldía para la revisión del SGC viene dada por:

- a) Resultado de auditorias
- b) Retroalimentación de los usuarios
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- f) Cumplimiento de objetivos
- g) Revisión del plan de formación
- h) Recomendaciones para mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la Dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las propuestas de mejora del sistema de gestión de la calidad y de los procesos;
- b) El establecimiento de los objetivos para el siguiente período
- c) Las propuestas de mejora del servicio, en relación con los resultados de satisfacción del cliente, y

Las necesidades de recursos para poder llevar a cabo los planes de mejora

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de los Recursos

La alta dirección de la Alcaldía determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción de los clientes, mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 17 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

6.2 Recursos Humanos

6.2.1. Generalidades

La Alcaldía dota del personal necesario competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada, atendiendo a su repercusión en la calidad del servicio.

Además el Recurso Humano esta consiente de la importancia de sus actividades de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

6.3 Infraestructura

Actualmente la Alcaldía Municipal de San Vicente posee una infraestructura adecuada para los diferentes servicios que brinda; aunque algunos espacios de trabajo no obstaculizan la buena prestación de los S.E.

Las instalaciones son modernas y los equipos utilizados se encuentran pero poco a poco se modernizan para mejorar la prestación de los servicios.

6.4 Ambiente de Trabajo

La alta dirección determina y gestiona el ambiente de trabajo a través de factores humanos y físicos del entorno como: iluminación, Temperatura, limpieza, entre otros que son necesarios para que exista un ambiente agradable y por lo tanto se desarrollen correctamente las actividades para lograr satisfacer a los usuarios.

7. REALIZACION DEL PRODUCTO (SERVICIO)

7.1 Planificación de la realización del servicio.

Los jefes de cada departamento llevan a cabo la planificación y desarrollo de los procesos, necesarios para la prestación de los S.E., de acuerdo con: la normativa aplicable, los requisitos de los clientes y los del Sistema de Gestión de la Calidad establecido, incluyendo:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio,

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 18 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el servicio
- c) Las actividades requeridas, según apliquen, de verificación, validación, seguimiento, e inspección específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación mismo.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos y el servicio cumplen los requisitos.

7.2 Procesos relacionados con el usuario

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Los jefes de unidades que prestan los S.E. son los responsables de determinar las necesidades de los usuarios, identificando los requisitos del servicio especificados por el usuario, requisitos legales, los no especificados por el usuario y cualquier otro requisito adicional determinado por los responsables.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

Los jefes de los departamentos revisan los requisitos relacionados con el servicio prestado antes de que la organización se comprometa a proporcionarlo al usuario, ya sea antes de proporcionar un servicio, ha que asegurarse de que estén definidos los requisitos del servicio. Es por ello que la Alcaldía mantiene los registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización se asegura que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal es consciente de los requisitos modificados.

7.2.3. Comunicación con los usuarios

La comunicación con los usuarios de la Alcaldía es un elemento clave en la prestación de los mismos, los encargados de que se efectúe la realización de los S.E. determinan e implementan mecanismos de comunicación, los que son relativos a:

- Información sobre los S.E., la cual es publicada en Broshures, memoria de labores, pagina web, hojas volantes entre otros.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 19 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

- Preguntas, sugerencias, quejas, consultas y retroalimentación de los usuarios a través del buzón de sugerencias y encuestas.

7.4 Compras

Cada efe de las unidades que prestan los S.E. se aseguran que los productos utilizados como los insumos cumplen con los requisitos. Para ello se:

- Identifican las necesidades de compra establecidas en el presupuesto anual.
- Se estable una lista de proveedores y las especificaciones detalladas para cada uno
- Se aseguran que las órdenes de compra son claras y fáciles de entender.
- Se verifica que los suministros satisfagan los requisitos de la calidad.

Los procesos de compra están bajo el control de la UACI para asegurar que los suministros cumplen con los requisitos para cada servicio.

7.5 Producción y prestación del Servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

Los jefes de los departamentos planifican, documentan y llevan a cabo las distintas actividades, subprocesos y procesos para la prestación del servicio, bajo condiciones controladas según queda reflejado en los procedimientos generales y específicos de calidad, donde se especifican los procesos estratégicos, operativos (de prestación del servicio) y de apoyo, así como la organización y metodología de control, y medición y seguimiento de los procesos de prestación de servicio y relacionados.

Estos garantizan:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- b) La disponibilidad de procedimientos específicos, cuando sea necesario
- c) La utilización de los medios apropiados
- d) La implementación del seguimiento y medición, y

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 20 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

- e) La implementación de actividades de entrega y posteriores a la entrega.

En la documentación del sistema de calidad también se incluye la sistemática que la Alcaldía aplica para que la asignación y coordinación de los trabajos asegure el cumplimiento de la calidad del producto y de los plazos comprometidos y la utilización más eficiente de los recursos.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

Por medio de la validación de los diferentes procesos para la prestación de servicios se asegura que se alcancen los resultados que se han planificado. La validación se realiza a través de:

- ❖ La revisión de los procesos
- ❖ Criterios definidos
- ❖ La calificación de los equipos y del personal
- ❖ La utilización de procedimientos y metodología definidas
- ❖ Requisitos para los registros
- ❖ La revalidación

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

La Alcaldía debe de establecer los métodos y medios para la identificación de los servicios, que van desde la detección de necesidades del mismo hasta la medición del grado de satisfacción de los usuarios.

7.5.4 Propiedad del cliente

La Alcaldía Municipal de San Vicente se preocupa porque el personal que presta los servicios estratégicos haga un buen uso de los diferentes documentos personales de los usuarios y los maneje de forma confidencial. Si llegará a ocurrir pérdida, deterioro, o uso inadecuado de los documentos propiedad del usuario, se realiza el registro correspondiente y además se le comunica al usuario.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 21 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

7.5.5 Preservación del producto.

Cada uno de los documentos utilizados para la prestación de los diferentes servicios se mantienen íntegros durante la recepción, proceso interno y la entrega final al usuario.

También es responsabilidad del director del Comité de Gestión de Calidad poseer un control de los documentos utilizados para el SGC, además de su difusión y actualización.

8. Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

La Alcaldía tiene definidas, planificadas e implantadas cada una de las actividades de seguimiento y medición que son necesarias para asegurar la conformidad de sus servicios, del SGC y así lograr la mejora continua. Además se encuentran determinados los métodos y la utilización de técnicas estadísticas.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción de los usuarios.

La Alcaldía lleva a cabo de forma continua el seguimiento del estado de satisfacción de los usuarios, obteniéndolo por medio de encuestas y buzón de sugerencias. Con la información obtenida, se establecen los indicadores de calidad para cada servicio.

8.2.2 Auditoria interna

El Comité de Gestión de Calidad planifica y conduce auditorias internas de la calidad de acuerdo al procedimiento documentado **PRC- 03 “Procedimiento general de Auditoria Interna”** (Ver anexo 5) con el único fin de verificar si el SGC es conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001/2000 y si este se ha implantado y actualizado de forma efectiva.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 22 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

Es responsabilidad de los auditores internos de la institución realizar las auditorias de la calidad, los cuales deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Estar entrenados sobre la Norma ISO 9000 y 9001 versión 2000
2. Estar certificados como Auditores de Calidad

Las auditorias internas de la calidad son programadas en función de la naturaleza y de la importancia de la actividad sometida a auditoria.

El plan de auditorias se lleva a cabo anualmente y es aprobado por el Gerente General.

Los resultados que arrojan de las auditorias se registran y se transmiten al personal que tiene responsabilidad en las áreas auditadas. El personal directivo responsable de estas áreas efectúa lo más rápido posible las acciones correctivas de las deficiencias que han sido detectadas durante la auditoria.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El Comité de Gestión de Calidad aplica los métodos apropiados para la medida y seguimiento de los procesos necesarios para satisfacer las exigencias de los usuarios y se hace uso de indicadores de calidad que pueden demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados que se hayan planificado.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La Alcaldía de San Vicente establece y conserva los registros que prueba que se han realizado las mediciones y seguimiento a los servicios.

Estos registros muestran con claridad si el servicio ha superado o no las inspecciones con base a los criterios de acción definidos.

Los métodos utilizados para el seguimiento y medición son:

- ⇒ Actualización de expedientes de usuarios y del sistema de base de datos.
- ⇒ Reporte diario de usuarios atendidos por servicio.
- ⇒ Hoja de sugerencias para evaluar cada servicio.
- ⇒ Realización y análisis de encuestas dirigidas a los usuarios

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 23 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

8.3 Control del servicio no conforme

La Alcaldía cuenta con un procedimiento **PRO-04 "Control de no Conformidades"** (Ver anexo 6) el cual establece la sistemática para asegurar que cualquier servicio o producto no conforme con los requisitos especificados no se utilice o brinde de forma no intencionada. Este tipo de control incluye la identificación, documentación, evaluación y el tratamiento de las no conformidades. Manteniéndose registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente.

Con el objetivo de identificar las no conformidades se hace uso de tres medios:

- a) Auditoria de la calidad.
- b) Sistema participativo de mejora de la calidad
- c) Análisis de sugerencias y opiniones de los usuarios

8.4 Análisis de datos

Cada uno de los jefes de las unidades relacionadas con el SGC realizan un análisis de los datos e información obtenida sobre la conformidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios utilizando métodos y técnicas estadísticas para dicho análisis.

El resultado del análisis de datos será proporcionado al director del Comité de Gestión de calidad para que este evalúe el desarrollo y eficacia del SGC e identificar las áreas de mejora, entregando posteriormente un informe a la alta dirección de la institución.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La Alcaldía de San Vicente gestiona y planifica aquellos procesos necesarios para la mejora continua del SGC mediante el Comité de gestión de calidad que es el órgano impulsor del sistema. Dentro del comité se aprueban los objetivos de calidad, los proyectos de mejora, entre otros, y se hace la planificación y seguimiento de los mismos.

Todo esto con el objetivo de garantizar la satisfacción de los usuarios y lograr la eficacia total de cada uno de los procesos desarrollados.

Por medio de las auditorias de la calidad, análisis de datos, acciones correctivas, acciones preventivas y revisiones del SGC por la alta dirección, se logra identificar cada una de las oportunidades de mejora.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 24 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

8.5.2 Acción Correctiva

La Alcaldía cuenta con el procedimiento **PRO-04 "Acción Correctiva"** (Ver anexo 6) con el objetivo de eliminar las causas potenciales de no conformidad. Se implanta y registra cualquier tipo de cambio que surja a consecuencia de las acciones correctivas, determinando en el procedimiento los requisitos para:

- La identificación y revisión de las no conformidades
- Determinar las causas de no conformidad
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a presentarse
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas
- Revisar las acciones adoptadas.

8.5.3 Acción Preventiva

En el **PRO-04 "Acción Preventiva"** (Ver anexo 6) se definen los requisitos para:

- La identificación de las no conformidades potenciales y sus causas
- Determinar las acciones preventivas necesarias e implantarlas
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas
- Revisar las acciones preventivas adoptadas

Todo esto con el fin de eliminar las causas de no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

	ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE	APARTADO DE LA NORMA ISO 9001/2000: PAGINA: 25 de 25 FECHA: Octubre2006
MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		

9. ANEXOS

Anexo 1: Interacción de los Procesos.

Anexo 2: Organigrama de la Alcaldía

Anexo 3: PRO-01 “Control de los Documentos”

Anexo 4: PRO-02“Revisión del Sistema por la Dirección”

Anexo 5: PRO-03 “Procedimiento General de Auditoria Interna”

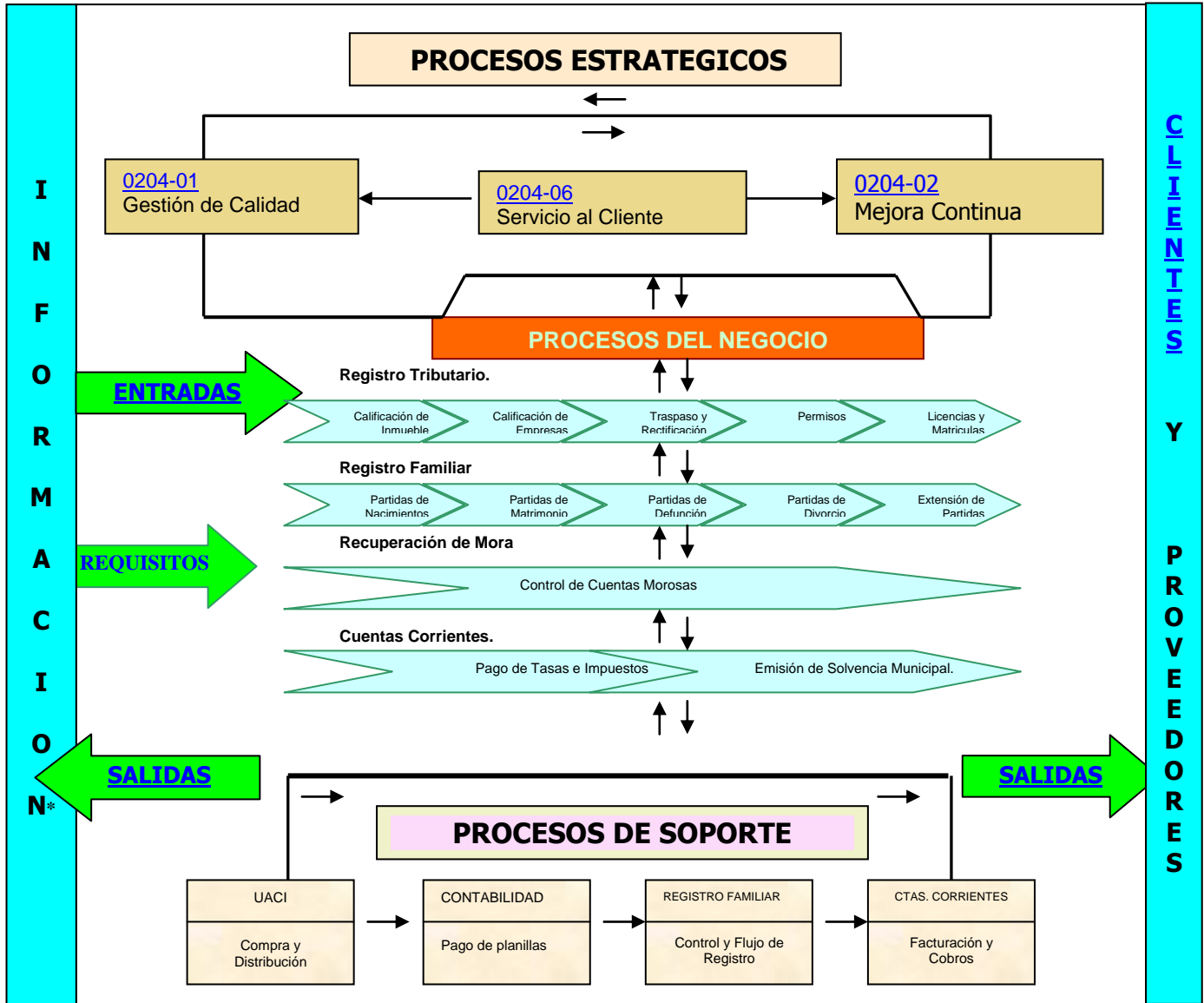
Anexo 6: PRO-O4 “Control de No conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas”

Anexo 7: Bibliografía

- Norma ISO 9001:2000 - SGC
- Norma ISO 9000:2000 - Fundamentos y Vocabulario
- Leyes municipales.

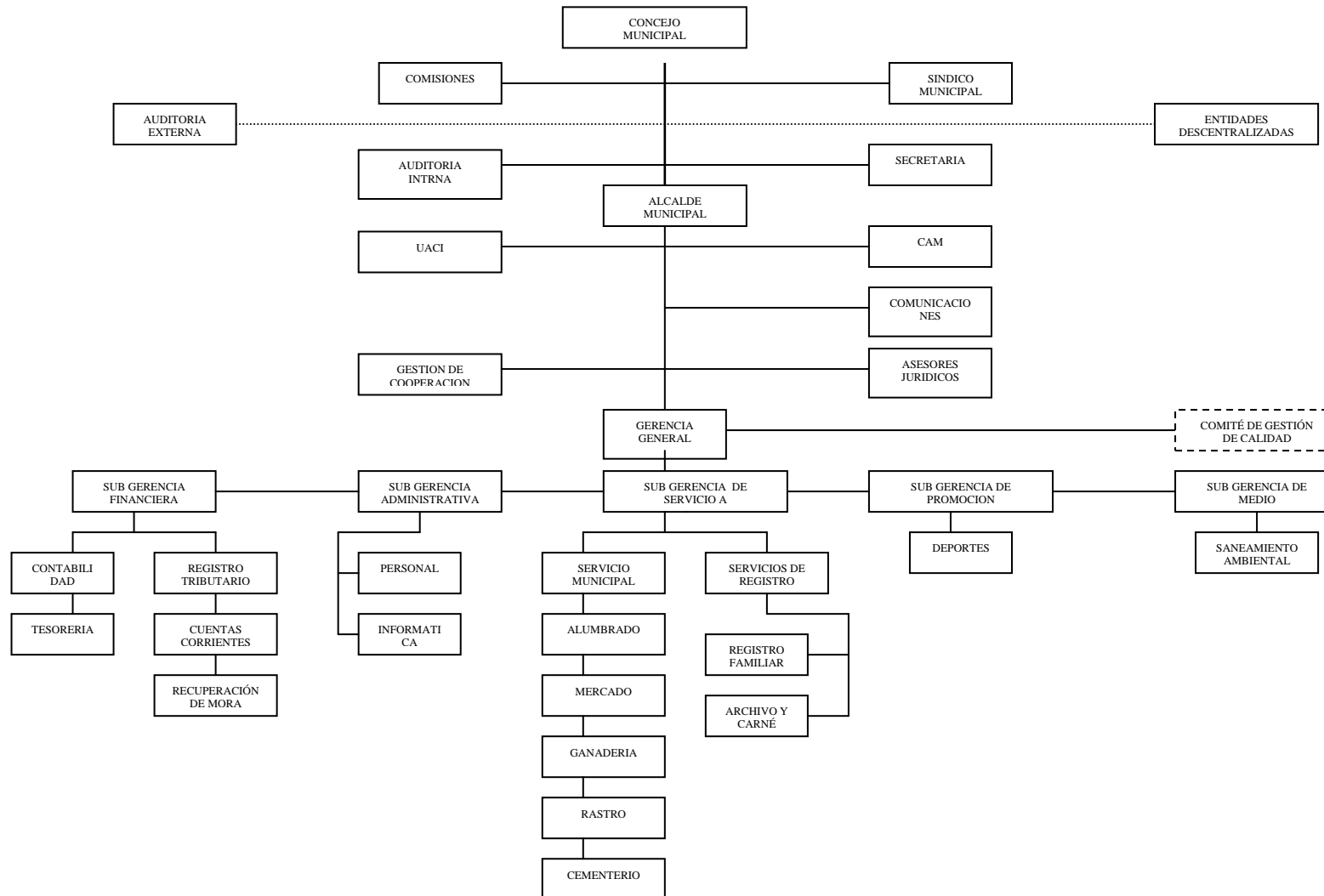
Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
----------------	---------------	-----------------

INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS





ORGANIGRAMA GENERAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN VICENTE (PROPUESTO)





PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD

Código: PRO-01

CONTROL DE LA DOCUMENTACION

Edición: 1

Fecha: OCTUBRE 2006

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD

TÍTULO:


CONTROL Y FLUJO DE LA DOCUMENTACION

Código: PRO-01


Edición:

Nº Total de Páginas: 6


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	Código: PRO-01
	CONTROL DE LA DOCUMENTACION	Edición: 1
		Fecha: OCTUBRE 2006

Objetivo y Finalidad:	Garantizar que la documentación del Sistema de Calidad de la Alcaldía de San Vicente, la información técnica, legal-reglamentaria y comercial recibida del exterior, esté accesible en todo momento y que en caso de ser necesario sea distribuida a los interesados.
Ámbito de aplicación:	Toda la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad.
Responsabilidad:	Alcalde, Secretario Coordinador de Calidad Jefe de Registro Familiar Jefe de Cuentas Corrientes Jefe de Registro Tributario
Contenidos:	Elaboración de Documentos de Calidad Modificaciones a los Documentos de Calidad Distribución de Documentos Externos y Calidad
Otros documentos pertinentes:	Norma UNE-EN-ISO 9001: 2000 Manual de Calidad Lista de Documentos de Calidad Lista de Documentos Externos Lista de Control de Distribución
Documentación generada (Registros de Calidad):	Lista de Documentos de Calidad Lista de Documentos Externos Lista de Control de Distribución Hoja Control de Cambios

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD		Código: PRO-01
	CONTROL DE LA DOCUMENTACION		Edición: 1
			Fecha: OCTUBRE 2006

Punto en Proceso	Entrada	Etapas del Proceso	Responsabilidades:	Salida
------------------	---------	--------------------	--------------------	--------

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	Código: PRO-01
	CONTROL DE LA DOCUMENTACION	Edición: 1
		Fecha: OCTUBRE 2006

			Ejecución	Decisión	Implicado	Información	
1		Identificación de la necesidad de elaborar un Documento de Calidad: Manual de Calidad Procedimientos Generales de Calidad Instructivos de Calidad Procesos Instructivos de Trabajo	Coordinador de Calidad		Jefe de área		
2		Elaboración del Documento	Jefe de área		Coordinador de Calidad		Documento de Calidad (borrador)
3	Documento de Calidad (borrador)	Revisión del Documento de Calidad	Coordinador de Calidad		Jefe de área		
4	Documento de Calidad (borrador)	¿El documento es correcto? <ul style="list-style-type: none"> • Coherente con documentos de rango superior • Coherente con disposiciones legales vigentes Si = Paso 5 No = Paso 2		Coordinador de Calidad		Jefe de área	
5	Documento de Calidad (borrador)	Aprobación del Documento de Calidad (en el caso de modificación se hará por la misma función que aprobó la edición anterior)	Alcalde o Secretario			Coordinador de Calidad	Documento de Calidad



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD


Código: PRO-01

CONTROL DE LA DOCUMENTACION

Edición: 1

Fecha: OCTUBRE 2006

6		Inclusión del Documento en la Lista de Documentos de Calidad	Coordinador de Calidad		Jefe de área	Alcalde	Lista de Documentos de Calidad
7		Identificar la naturaleza del cambio en documentos modificados	Coordinador de Calidad		Jefe de área		Hoja de Control de Cambios
8	Lista de Control de Distribución	Establecer destinatarios del Documento	Coordinador de Calidad	Gerente General	Jefe de área		
9	Lista de Control de Distribución	Realizar la distribución de copias controlada de los Documento a sus destinatarios	Coordinador de Calidad / Jefe de depto		Jefe de área		Lista de Control de Distribución
10	Documento de Calidad/Técnico	¿El Documento sustituye o modifica a otro anterior? Si = Paso 11 No = Paso 13		Coordinador de Calidad / Jefe de depto.		Jefe de área	
11	Documento de Calidad/Técnico	Actualizar la correspondiente Lista incluyendo el nuevo documento con su fecha de entrada en vigor.	Coordinador de Calidad / de área		Jefe de área		Lista de Documentos de Calidad Lista de Documentos Externos
12		Eliminar, o identificar claramente como SUSTITUIDO POR, el documento obsoleto	Jefe de área		Coordinador de Calidad		
13		Archivar el Documento	Coordinador de Calidad / Jefe de depto.		Jefe de área		

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	Código: PRO-01
	CONTROL DE LA DOCUMENTACION	Edición: 1
		Fecha: OCTUBRE 2006

Documentación Externa

Punto en Proceso:	Entrada	Etapas del Proceso	Responsabilidades:				Salida
			Ejecución	Decisión	Implicación	Información	
1a	Documento Técnico / Comercial	Recepción de un Documento Técnico / Legal / Reglamentario / Comercial	Jefe de área				
2a		Comunicación de la recepción del documento al Responsable de Calidad	Jefe de área			Coordinador de Calidad / Jefe de área.	
3a		Inclusión del Documento en la Lista de Documentos Externos en Vigor	Coordinador de Calidad		Jefe de área		Lista de Documentos Externos
4a		¿Deseo distribuir la información? Si = Paso 8 No = Paso 13	Coordinador de Calidad / Jefe de área		Jefe de área	Gerente General	



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD

Código: ~~PRO-02PGC-10~~
~~PRE-02-0409~~

REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCION

Edición: ~~100~~

Fecha: ~~OCTUBRE~~

~~2006~~ ~~Abrii~~ ~~Diciembre~~

~~2002~~ ~~Enere~~ ~~Abrii~~ ~~de~~

~~2004~~




ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

PROCEDIMIENTO GENERAL


TÍTULO: REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN	Código: PRO-02
	Edición: 1
	Nº Total de Páginas: 6

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

Código de campo cambiado


	<u>PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD</u>	<u>Código: PRO-02PGC-</u> 10PRE-02-0409
	<u>REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCION</u>	<u>Edición: 100</u> <u>Fecha: OCTUBRE</u> 2006AbrilDiciembre 2002EneroAbril de 2004

Código de campo cambiado

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	Código: PRO-02PGC--10PRE-02-0409
	REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCION	Edición: 100 Fecha: OCTUBRE 2006AbrilDiciembre 2002EneroAbril de 2004


Objetivo y Finalidad:	<p>El presente proceso tiene por objeto definir la sistemática seguida por la municipalidad de San Vicente ALMAPCI.C. Consultoría para analizar la evolución del Sistema de Gestión de Calidad, y realizar la Revisión anual del Sistema para planificar y determinar las acciones de mejora pertinentes a través de la modificación o definición de los objetivos necesarios y evaluación de la necesidad de nuevos recursos. Garantizar que la documentación del Sistema QMA de Calidad en vigor, así como la información tanto técnica como comercial legal recibida de BMW Ibérica exterior, esté accesible en todo momento y en caso necesario sea distribuida a los interesados.</p>
Ámbito de aplicación:	<p>Sistema de Gestión de Calidad de Almacenedora del Pacífico S.A. de C.V. la Alcaldía Municipal d San Vicente l.C. Consultoría Toda la empresa organización</p>
Responsabilidad:	<p>Gerente General</p> <p>Responsable-Coordinador de Calidad</p> <p>Jefaturas de Departamento o Área Gerente de Comercialización División Gerente de Planta Gerente Administrativo</p> <p>Jefe de Operaciones Supervis Jefe de áreas Responsable QMA de Calidad</p> <p>Jefes de los Departamentos</p>
Contenidos:	<p>Convocatoria y realización de los comités de calidad periódicos y la reunión del comité de calidad de Revisión del Sistema por la Dirección.</p> <p>Análisis de la eficacia del sistema, el grado de cumplimiento de los objetivos y/o definición de nuevos objetivos.</p> <p>Definición de necesidad de recursos</p>

Código de campo cambiado

	<u>PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD</u>	Código: PRO-02PGC-10 PRE-02-0409
	<u>REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN</u>	Edición: 100 Fecha: OCTUBRE 2006 Abri Diciembre 2002 Enero Abri de 2004

	<p>Elaboración de Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad o, en su caso, de reunión del Comité de Calidad.</p> <p>Elaboración de Documentos <u>QMA de Calidad</u></p> <p>Modificaciones a los Documentos <u>QMA de Calidad</u></p> <p>Distribución de Documentos Técnicos y <u>QMA de Calidad</u></p>
Otros documentos pertinentes:	<p>Norma UNE-EN-ISO 9001: 2000</p> <p>Manual de Calidad Norma UNE-EN-ISO 9001: 2000</p> <p>Manual <u>QMA de Calidad</u></p> <p>Funcionamiento de la Carátula de Control de Documentación Flujo de Documentación (DP-05-05.01)</p> <p>Lista de Documentos <u>QMA de Calidad en Vigor</u> (DT-05-01.01)</p> <p>Lista de Documentos Técnico-Comerciales <u>Legales en Vigor</u> (DT-05-01.02)</p> <p>Lista de Control de Distribución (DT-05-1.03)</p>
Documentación generada (Registros de Calidad):	<p><u>Plan de Acción/Mejora Informe del Comité de Calidad</u></p> <p><u>Tablas de Objetivos Generales y de Calidad.</u></p> <p>Convocatorias de <u>ComiteComité</u></p> <p><u>Tablas de Objetivos por Areas</u></p> <p><u>Informe de la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad</u></p> <p><u>Plan de Acción/Mejora</u></p> <p><u>Informe del Comité de Calidad/Actas de Comité.</u> <u>Lista de Documentos <u>QMA de Calidad en Vigor</u></u></p> <p><u>Lista de Documentos Técnico-Comerciales <u>Legales en Vigor</u></u></p>


Código de campo cambiado

	<u>PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD</u>	<u>Código: PRO-02PGC-</u> <u>10PRE-02-0409</u>
	<u>REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCION</u>	<u>Edición: 100</u> <u>Fecha: OCTUBRE</u> <u>2006</u> <u>Abri</u> <u>Diciembre</u> <u>2002</u> <u>Enero</u> <u>Abri</u> <u>l de</u> <u>2004</u>

	<p><u>Lista de Control de Distribución</u></p> <p><u>Carátula de Flujo de Documentación</u></p> <p><u>Registro</u> <u>Carátula de Flujo de Documentación</u></p> <p><u>Hoja de Control de Cambios</u></p>
--	---

Código de campo cambiado

Si

	<p>PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD</p>	<p>Código: PRO-02PGC-10PRE-02-0409</p>
	<p>REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCION</p>	<p>Edición: 100</p> <p>Fecha: OCTUBRE 2006 Abri Diciembre 2002 Enero Abri de 2004</p>

Con formato: Justificado

Con formato: Fuente: (Predeterminado) Arial

Con formato: Fuente: (Predeterminado) Arial

Con formato: Centrado

Con formato: Fuente: (Predeterminado) Arial, Español (España - alfab. tradicional)

Con formato: Fuente: (Predeterminado) Arial, 9 pto


Con formato: Fuente: (Predeterminado) Arial, 9 pto

Con formato: Fuente: (Predeterminado) Arial, 9 pto

Con formato: Fuente: (Predeterminado) Arial, 9 pto

Proceso	Entrada	Etapas del Proceso	Responsabilidades:				Salida
			Ejecución	Decisión	Implicado	Información	
1		<p>Convocatoria de reunión del Comité de Calidad.</p> <p>El Comité de Calidad está formado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Gerente General -Responsable Coordinador de Calidad -Jefaturas de Departamento o de área Gerentes de Planta División -Jefe de Operaciones -Gerente de Comercialización -Gerente Administrativo -Supervisores Jefes de áreas Directores de proyectos -Cualquier otra persona que el Comité decida que debe estar en la reunión 	Responsable Coordinador de Calidad			Comité de Calidad	Nota de Convocatoria, con agenda de reunión
2		<p>¿ La reunión es ordinaria o extraordinaria?</p> <ul style="list-style-type: none"> -Extraordinaria: Es la Reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección. Es de periodicidad anual. Se debe convocar con una antelación de 1 semana. -Ordinaria: Es la reunión periódica del Comité de Calidad. <p>Ordinaria = Paso 3. Extraordinaria = Paso 8.</p>	Responsable Coordinador de Calidad				
3	Información de las áreas, según la agenda de la reunión. Acta / Informe de la reunión anterior	Llevar a cabo la Reunión del Comité (Ordinario) de Calidad a la que asistirán en la medida de lo posible todos sus miembros del Comité.	Comité de Calidad				
4		Emisión del Informe de Reunión del Comité	Responsable Coordinador de Calidad		Comité de Calidad		Borrador del Informe de Reunión
5		¿ Es correcto el Informe?	Comité de Calidad				
6	Borrador del Informe de Reunión	Aprobación del Informe de Reunión del Comité de Calidad	Comité de Calidad				Informe de Reunión del Comité aprobado
7	Informe de Reunión del	Distribuir el Informe de la Reunión del Comité de Calidad a los miembros e	Responsable Coordinador de Calidad				Informe de la Reunión del comité de Calidad firmado por el


Código de campo cambiado

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	Código: PRO-02PGC-10PRE-02-0409
	REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCION	Edición: 100
		Fecha: OCTUBRE 2006 Abri Diciembre 2002 Enero Abri de 2004

	Comité aprobado	Implicados					Coordinador de Calidad en representación del Comité.
8		Elaborar el Orden del Día de la reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad. En dicho Orden del Día se tratarán entre otros: - Actividades Planificadas en Reuniones anteriores de Rev. del Sistema de Gestión de Calidad y su Resultado. - Resultados de las Auditorías Internas - Satisfacción y sugerencias de los clientes - Quejas del cliente - Datos del funcionamiento de los procesos - Datos de la Conformidad del producto / servicio - Acciones Correctoras y Preventivas, etc	Responsable Coordinador de Calidad		Comité de Calidad		Orden del Día elaborada por el Responsable Coordinador de Calidad y entregada a los miembros del comité antes de la reunión.
9	Orden del Día Información de las áreas, Informes del Comité de Calidad, Seguimiento de Procesos, Q y R, NC, resultados de las auditorías y seguimiento de NC, AC y AP, resultados de evaluación de la satisfacción de los clientes, Informe de Revisión del año anterior, política de calidad, etc...	Preparar la información para la Reunión de Revisión y Convocatoria de la reunión mediante la distribución del Orden del Día a los miembros del Comité antes de la reunión.	Responsable Coordinador de Calidad		Jefes de Departamentos / Jefes de área		Orden del Día distribuido (1 semana) antes de la reunión.
10		Llevar a cabo la Reunión de Revisión del sistema a la que asistirán en la medida de lo posible todos sus miembros-. Siempre debe asistir a dicha reunión el Gerente General y el Responsable-Coordinador de Calidad	Gerente General		Comité de Calidad		
	Documentos de la reunión		Gerente		Comité de		

Con formato: Numeración y viñetas


Código de campo cambiado

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	Código: PRO-02PGC-10PRE-02-0409
	REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCION	Edición: 100
		Fecha: OCTUBRE 2006 Abri Diciembre 2002 Enero Abri l de 2004

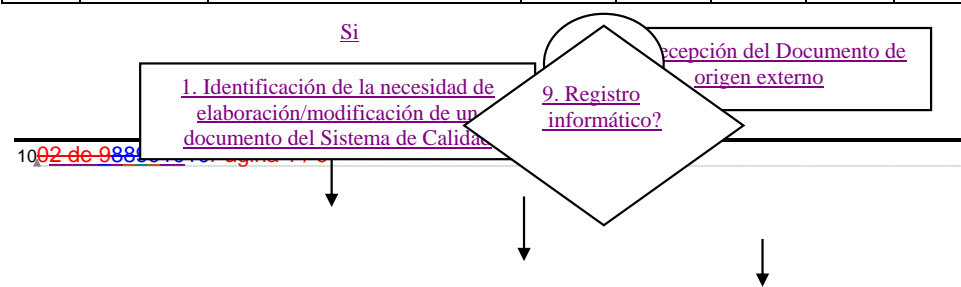
11	anterior: - Tablas de Objetivos Generales y por áreas. - Plan de Acción/Mejora. - Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad del año anterior (si existe).	Comprobar en que grado se han cumplido los objetivos definidos en las anteriores reuniones. En caso de ser la 1ª reunión de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad ir a Paso 23 146	General		calidad		
12		¿Se han cumplido los objetivos determinados en la reunión anterior? Si = Paso 14 No = Paso 13	Gerente General		Comité de Calidad		
13		Analizar las causas del incumplimiento y determinar acciones de mejora con base en la creación de nuevos objetivos o la asignación de nuevos recursos.	Gerente General		Comité de Calidad		
14		Definir y/o modificar los Objetivos por áreas o los Objetivos Generales para el siguiente plazo.	Gerente General		Comité de Calidad		Borrador de Tablas de Objetivos Generales y por Unidades para el año siguiente.
15		¿Los objetivos son aprobados por la Dirección? Si = Paso 16 No = Paso 14		Gerente General	Comité de Calidad		
16		Elaborar el Informe de la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad Analizar la necesidad de incorporar nuevos recursos humanos o materiales	Coordinador de Calidad Comité de Calidad	Gerente General	Comité de Calidad		Borrador del Informe de la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad
17	Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Distribuir el Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad a las Unidades de la Dirección	Coordinador de Calidad				Informe de Revisión de Sistema
18	Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	¿Tiene actividades por realizar? SI = 19 NO = fin					
179		Elaborar un Plan de Acción / Mejora, que despliegue los objetivos, recursos o acciones de mejora determinadas en	Responsable Coordinador de	Gerente General			Borrador del Plan de

Con formato: Numeración y viñetas


Código de campo cambiado

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	Código: PRO-02PGC-10PRE-02-0409
	REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCION	Edición: 100
		Fecha: OCTUBRE 2006 Abri Diciembre 2002 Enero Abri l de 2004

		relación acon relación a los procesos y servicios de la organización, así como las personas responsables de implantarlos y las fechas para su realización.	Calidad Comité de Calidad				Acción/Mejora
1820	Borrador del Plan de Acción/Mejora	Aprobación del Plan de Acción/Mejora ¿ El Plan de Acción/Mejora es correcto? Si = Paso 19 No = Paso 17	Gerente General	Gerente General	Comité de Calidad		Plan de Acción/Mejora firmado por el Gerente General en señal de aprobación
219	Plan de Acción/Mejora firmado por el Gerente General en señal de aprobación Borrador del Plan de Acción/Mejora	Planificación/ Presupuestación/Aprobación del Plan de Acción/Mejora	Gerente Adminis. Financiero Gerente General	Gerente General	Comité de Calidad		Plan de Acción/Mejora firmado por el Gerente General en señal de aprobación
20		Elaborar el Informe de la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Responsable de Coordinador de Calidad		Comité de Calidad		Borrador del Informe de la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad
21		¿ El informe de la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad es correcto? Si = Paso 22 No = Paso 20		Gerente General	Comité de Calidad		
22	Borrador del Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Aprobar el Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Gerente General		Comité de Calidad		Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad firmado por el Gerente General.
23	Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad	Distribuir el Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad a las Unidades de la Dirección	Responsable Coordinador de Calidad				Informe de Revisión de Sistema
		Fin					



Código de campo cambiado

	<u>PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD</u>	Código: PRO-02PGC- 10PRE-02-0409
	<u>REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCION</u>	Edición: <u>100</u>
		Fecha: OCTUBRE 2006 Abri Diciembre 2002 Enero Abri de 2004

Proceso para la documentación Técnica / Legal / Reglamentaria / Comercial procedente de BMW Ibérica.

Punto en Proceso:	Entrada	Proceso	Responsabilidades:				Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Proceso	E	D	IMP		Ficha de Salida
1.a.	Documento Técnico / Comercial / Legal procedente de BMW Ibérica	Recepción de un Documento Técnico / Legal / Reglamentario / Comercial procedente de BMW Ibérica	<u>Dir</u>				
2.a.		Comunicación de la recepción del documento al Resp. <u>QMA de Calidad</u>	<u>Dir</u>				Resp. <u>QMA de Calidad</u>
3.a.		Inclusión del Documento en la Lista de Documentos Externos Técnico / Comerciales en Vigor	Resp. <u>QMA de Calidad</u>				Lista de Documentos Técnico / Comerciales en Vigor Externos en Vigor



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD

Código: PRO-02PGC-10PRE-02-0409

REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCION

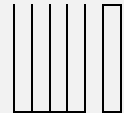
Edición: 100

Fecha: OCTUBRE 2006
~~Abri~~~~Diciembre~~
~~2002~~~~Enero~~~~Abri~~~~de~~
~~2004~~


4.a.		¿Deseo canalizar la información? SI= Paso 7 NO= Paso 13	Resp. QMA	G				
------	--	---	-----------	---	--	--	--	--



Tabla con formato



Código de campo cambiado

	<u>PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD</u>	<u>Código: PRO-02PGC-10PRE-02-0409</u>
	<u>REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCION</u>	<u>Edición: 100</u> <u>Fecha: OCTUBRE 2006</u> <u>Abрил</u> <u>Diciembre 2002</u> <u>Enero</u> <u>Abрил de 2004</u>

ANEXOS:

Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad

Con formato: Numeración y viñetas

Plan de Acción de Mejora

Tabla de Objetivos por Unidad

Tabla de Objetivos Generales

Informe de la Reunión del Comité de Calidad

Con formato: Numeración y viñetas



PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD

**Código:
PRO-03**

AUDITORIA INTERNA

Edición: 1

**Fecha:
OCTUBRE
2006**

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE

PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD

TÍTULO:

AUDITORIA INTERNA

Código: PRO-03


Edición: 1

Nº Total de Páginas: 5


Elaborado por:

Revisado por:


Aprobado por:

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	Código: PRO-03
	AUDITORIA INTERNA	Edición: 1
		Fecha: OCTUBRE 2006


Objetivo y Finalidad:	Comprobación periódica del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, evaluación de los resultados obtenidos con la ejecución del mismo y la implementación de acciones correctivas respecto a las No Conformidades detectadas.
Ámbito de aplicación:	En todas las áreas relacionadas con servicio al cliente: Cuentas Corrientes, Registro Familiar, Recuperación de Mora, Catastro, Servicios municipales.
Responsabilidad:	Coordinador de calidad Auditores Internos Jefe de área
Contenidos:	Elaboración Programa Anual de Auditorías Planificación de las Auditorías Internas Ejecución de las Auditorías Internas Seguimiento de las Auditorías Internas
Otros documentos pertinentes:	Norma UNE-EN-ISO 9001:2000 Manual de Calidad Programa Anual de Auditorías Internas
Documentación generada (Registros de Calidad):	Programa Anual de Auditorías Internas Plan de Auditoría Informe de Auditoría Acciones Correctoras

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	Código: PRO-03
	AUDITORIA INTERNA	Edición: 1
		Fecha: OCTUBRE 2006

Punto en Proceso:	Entrada	Etapas del Proceso	Responsabilidades:				Salida
			Ejecución	Decisión	Implicado	Información	
1		Elaboración Programa Anual de Auditorías Internas teniendo en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> • Auditar todos los Procesos una vez al año • Disponibilidad de personal • Resultados de auditorías anteriores, etc. 	Coordinador de Calidad		Jefe de área	Gerente General	Programa Anual de Auditorías Internas
2	Programa Anual de Auditorías Internas	¿Aprueba la Gerencia General el Plan de Auditorías Internas? Si = Paso 3 No = Paso 1		Gerente General		Coordinador de Calidad	
3	Programa Anual de Auditorías Internas	Emisión y distribución del Programa Anual de Auditorías Internas	Coordinador de Calidad			Jefe de área	
4		Seleccionar Auditores Internos, que cumplan los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Formación como Auditores Internos, en curso de 16 horas como mínimo • Participación en una auditoría como observadores • Ser independientes del área a auditar 	Coordinador de Calidad		Gerente General	Auditores	

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	Código: PRO-03
	AUDITORIA INTERNA	
		Edición: 1
		Fecha: OCTUBRE 2006

5		Elaboración del Plan de la Auditoría a realizar	Auditor		Coordinador de Calidad	Área auditada	Plan de Auditoría
6	Plan de Auditoría	Preparación de la auditoría a realizar (si se estima necesario, preparación de Listas de Chequeo)	Auditor			Coordinador de Calidad	
7	Plan de Auditoría	Reunión de apertura	Auditor		Jefe de área		
8	Plan de Auditoría Lista de Chequeo	Ejecución de la Auditoría mediante búsqueda de evidencias objetivas	Auditor		Jefe de área.		
9		Reunión de cierre, informando resumen de las no conformidades detectadas	Auditor		Jefe de área	Jefe de área	Reporte de No Conformidades
10	Reporte de No Conformidades	Emisión del Informe de Auditoría, incluyendo año, nº de auditoría, áreas auditadas, etc, Utilizando formato propio u otro similar.	Auditor			Coordinador de calidad Jefe de área	Informe de Auditoría
11	Informe de Auditoría	Definir propuesta de Acciones Correctivas	Jefe de área			Coordinador de calidad	Formato Acciones Correctoras
12	Formato Acciones Correctivas	Ejecución de Acciones Correctivas	Jefe de área				
13		¿Se han ejecutado en el plazo previsto las acciones correctivas y son eficaces? Si = Paso 14 No = Paso 11		Jefe de área	Coordinador de calidad		
14	Informe de Acciones Correctivas	Registro de la adecuada implementación de acciones correctivas	Coordinador de calidad				Informe de Acciones Correctivas
15		Fin					


	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	Código: PRO-04
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Edición: 1
		Fecha: OCTUBRE 2006

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN VICENTE


PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD

<u>TÍTULO:</u> NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Código: PRO-04
	Edición: 1
	Nº Total de Páginas: 5


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

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	Código: PRO-04
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Edición: 1
		Fecha: OCTUBRE 2006


Objetivo y Finalidad:	<p>Garantizar a nuestros usuarios que el servicio ofrecido por la empresa está bajo los estándares de calidad de la Norma ISO 9001:2000.</p> <p>Asegurar la identificación y aplicación de acciones correctivas y/o preventivas necesarias, cuando sea detectada alguna no conformidad en los servicios que prestamos.</p>
Ámbito de aplicación:	A toda la Alcaldía Municipal de San Vicente
Responsabilidad:	<p>Coordinador de calidad</p> <p>Jefe de departamentos o áreas involucradas</p>
Contenidos:	<p>Detección de No Conformidades (reales / potenciales)</p> <p>Identificación y gestión de servicios no conformes</p> <p>Documentación de las No Conformidades</p> <p>Realización de medidas inmediatas</p> <p>Aplicación, si procede, de acciones correctivas</p>
Otros documentos pertinentes:	<p>Norma UNE-EN-ISO 9001:2000</p> <p>Manual de Calidad</p> <p>Procedimiento General de Calidad Quejas y Reclamaciones</p> <p>Modelos de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas</p>
Documentación generada (Registros de Calidad):	<p>Informe de No Conformidad</p> <p>Informe de Acción Correctora</p> <p>Informe de Acción Preventiva</p>

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	Código: PRO-04
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Edición: 1
		Fecha: OCTUBRE 2006

Punto en Proce so:	Entrada	Etapas del Proceso	Responsabilidades	Salida
---------------------------------------	----------------	-------------------------------	--------------------------	---------------

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	Código: PRO-04
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Edición: 1
		Fecha: OCTUBRE 2006

			Ejecución	Decisión	Implicado	Información	
1		Detección de No Conformidades reales en servicios	Todo el personal		Jefe de depto.		
2		Identificación del servicio no Conforme / Area no conforme	Jefe de depto./ área		Jefe de depto. / área		
3		Documentar la No Conformidad	Jefe de depto/ área			Coordinador de Calidad	Informe de No Conformidad
4	Informe de No Conformidad	Definir y ejecutar las medidas inmediatas	Jefe de área afectada		Gerente General		
5	Medidas inmediatas realizadas	¿Son eficaces? Si = Paso 6 No = Paso 4	Jefe de área Afectado	Gerente General	Coordinador de Calidad		
6		Registro de resultados y cierre de la No Conformidad	Jefe de área		Coordinador de Calidad		Informe de No Conformidad
7		Disposición del producto / servicio no conforme	Gerente G / Jefe de área		Gerente General		
8	Informe de No Conformidad	La No Conformidad/Reclamación ¿es repetitiva o de relevancia? Si = Paso 9 No = Fin	Gerente G / Jefe de área		Coordinador de Calidad	Gerente G	
9		Una vez realizado el análisis de causas, definir y registrar la pertinente Acción Correctiva.	Gerente G / Jefe de área		Gerente G	Coordinador de Calidad	Informe de Acción Correctiva
10	Informe de Acción Correctora	Implantar la Acción Correctiva, registrando si procede, en los	Gerente G / Jefe de área		Gerente G	Coordinador de Calidad	

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD				Código: PRO-04	
	NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS				Edición: 1	
					Fecha: OCTUBRE 2006	

		procedimientos documentados, cualquier cambio que resulte como consecuencia de las Acciones Correctivas					
11		¿Es eficaz la Acción Correctiva / Acción Preventiva? Si = Paso 12 No = Paso 9		Gerente G / Jefe de área	Coordinador de Calidad		
12		Registrar resultados y cerrar la Acción Correctiva / Acción Preventiva	Coordinador de Calidad			Gerente G / Jefe de área	Informe de Acción Correctiva / Acción Preventiva
13		Fin					