

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



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA NORMALIZAR LOS TRÁMITES  
DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE SAN SALVADOR (OPAMSS), ORIENTADO AL TRÁMITE DE  
PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:**

**ANA YANCI ORTIZ  
CLAUDIA EMPERATRIZ REALES MORALES  
JAVIER ANTONIO ZÚNIGA HENRÍQUEZ**

**PARA OPTAR AL GRADO DE**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**FEBRERO DE 2007**

**SAN SALVADOR**

**EL SALVADOR**

**CENTROAMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR (a):** Dra. María Isabel Rodríguez

**SECRETARIO GENERAL:** Licda. Alicia Margarita Rivas de Recinos

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS:**

**DECANO:** Lic. Emilio Recinos Fuentes

**SECRETARIA:** Licda. Vilma Yolanda Vásquez de Del Cid

**DOCENTE DIRECTOR:** Msc. Eduardo Antonio Delgado Ayala

**COORDINADOR DEL SEMINARIO:** Lic. Rafael Arístides Campos

**DOCENTE OBSERVADOR:** Lic. Mario Adalberto Machón Escoto.

FEBRERO DE 2007

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTROAMÉRICA

## AGRADECIMIENTOS

La vida está llena de sueños, esperanzas y logros, por ello quiero compartir y ofrecer con mucho amor y alegría este triunfo. A Dios, el que caminó sobre las aguas; A Mi Hijo Jorge Luis, motor de mi fe y mi esperanza; A doña María Isabel, por su paciencia y apoyo incondicional; A Saúl Quintanilla, por impulsarme a continuar mis estudios; A Mario Lungo (QEPD), a quien agradezco su confianza y las oportunidades brindadas para forjarme profesionalmente; A Roberto Góchez, por su respaldo total en la elaboración de esta investigación, por su incomparable y alegre espíritu, por su influencia en mi transformación personal; A papá Fernando (QEPD), a mamá Teresa y demás familia que de una u otra forma estuvieron siempre conmigo; finalmente A los Hermanos Reales Morales y Javier, por todo su apoyo en mi preparación académica.

Ana Yanci Ortiz

Primeramente, agradezco a Dios y a nuestra Madre Santísima por darme la vida y haberme iluminado en este camino a lo largo de mi preparación profesional, a Mis Padres por todo su apoyo, amor y confianza, a Mis Hermanos, por su comprensión y soporte en todo momento, asimismo a todas aquellas personas que estuvieron presentes en el transcurso de mi carrera y me dieron todo su apoyo incondicional; finalmente les agradezco a Mis Compañeros por ser una parte muy importante en la culminación de mi carrera.

Claudia Emperatriz Reales Morales

Al finalizar esta etapa de mi vida, agradezco a Dios Todopoderoso por darme la oportunidad de alcanzar este triunfo, al Director General de la Iglesia La Luz del Mundo, por su entrega y esfuerzo al engendrar en mi alma esa Fe Bendita de Dios y por guiarme en la perseverancia de los ideales fijados por Cristo Jesús, a mis padres y hermanos que con mucho cariño han sabido comprenderme y darme su confianza en todos mis esfuerzos, a mis amigos que de alguna manera me han apoyado en el proceso de mi vida; finalmente a mis compañeras de tesis, por su constancia en la realización de esta investigación.

Javier Antonio Zúniga Henríquez

De manera muy especial agradecemos al Lic. Eduardo Delgado, al Lic. Mario Machón por sus aportes, asesoría y conocimiento a la realización de esta investigación; al Lic. Carlos Pineda, por su colaboración; a las Jefaturas del Área de Control de la OPAMSS, y de manera especial a la Arq. Rosa Amalia Peña, Subdirectora, por su interés y apoyo incondicional a este trabajo y finalmente reconocemos a todo el personal involucrado que de una u otra forma, colaboraron y participaron en la realización de esta investigación.

## ÍNDICE

PÁG.

|                   |    |
|-------------------|----|
| RESUMEN.....      | i  |
| INTRODUCCIÓN..... | ii |

### CAPÍTULO I

#### “MARCO REFERENCIAL DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR (OPAMSS) Y GENERALIDADES DE LA CALIDAD Y LAS NORMAS ISO”.

|    |  |    |
|----|--|----|
| A. | GENERALIDADES DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR.....     | 1  |
| 1. | ANTECEDENTES.....  | 1  |
| 2. | MISIÓN.....  | 2  |
| 3. | VISIÓN.....  | 2  |
| 4. | OBJETIVO INSTITUCIONAL.....  | 3  |
| 5. | RECURSOS.....  | 3  |
| 6. | ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ACTUAL.....  | 4  |
| 7. | MARCO LEGAL.....   | 5  |
| B. | GENERALIDADES SOBRE LA CALIDAD.....  | 6  |
| 1. | CONCEPTO DE CALIDAD.....   | 6  |
| 2. | OBJETIVO DE CALIDAD.....   | 7  |
| 3. | IMPORTANCIA DE LA CALIDAD.....   | 7  |
| 4. | CALIDAD EN LOS SERVICIOS.....  | 8  |
| 5. | CONCEPTO DE SISTEMA.....   | 8  |
| 6. | CONCEPTO SISTEMA DE CALIDAD.....   | 9  |
| 7. | CONCEPTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....   | 10 |
| 8. | PRINCIPIOS DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....   | 10 |
| C. | GENERALIDADES DE LAS NORMAS DE ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN (ISO)..... | 16 |
| 1. | ANTECEDENTES.....  | 16 |
| 2. | CONCEPTO.....  | 16 |
| 3. | OBJETIVOS DE LAS ISO.....  | 17 |

|      |   |    |
|------|---|----|
| 4.   | IMPORTANCIA DE LA NORMAS. ....                              | 17 |
| 5.   | LA FAMILIA DE LAS NORMA ISO.....                            | 18 |
| 6.   | ESTRUCTURA DE LAS NORMAS ISO 9000-2000. ....                | 18 |
| 7.   | HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS Y MEDICCIÓN DE PROCESOS. .... | 25 |
| 7.1. | MÉTODO ANSI. ....   | 25 |
| 7.2. | DIAGRAMA OTIDAR.....  | 26 |

## **CAPÍTULO II**

“DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE LOS TRÁMITES DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN QUE PRESTA LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR (OPAMSS)”.

|        |  |    |
|--------|--|----|
| A.     | INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....                                | 28 |
| 1.     | IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....                       | 28 |
| 2.     | ALCANCES Y LIMITACIONES. ....                              | 28 |
| 2.1.   | ALCANCES. ....   | 28 |
| 2.2.   | LIMITACIONES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS. ....                    | 29 |
| 3.     | OBJETIVOS. ....  | 30 |
| 3.1.   | OBJETIVO GENERAL.....                                      | 30 |
| 3.2.   | OBJETIVOS ESPECÍFICOS. ....                                | 30 |
| 4.     | PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....                           | 30 |
| 4.1.   | FORMULACIÓN DEL PROBLEMA. ....                             | 30 |
| 5.     | HIPÓTESIS. ....  | 31 |
| 5.1.   | GENERAL. ....  | 31 |
| 5.2.   | ESPECÍFICAS.....   | 31 |
| 6.     | MÉTODOS Y TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN. ....               | 31 |
| 6.1.   | MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....                               | 31 |
| 6.2.   | TIPO DE INVESTIGACIÓN. ....                                | 32 |
| 6.3.   | FUENTES DE INFORMACIÓN. ....                               | 32 |
| 6.3.1  | FUENTES PRIMARIAS. ....                                    | 32 |
| 6.3.2  | FUENTES SECUNDARIAS. ....                                  | 33 |
| 7.     | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN..... | 33 |
| 7.1.   | TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....             | 33 |
| 7.1.1. | ENTREVISTA. ....   | 33 |
| 7.1.2. | OBSERVACIÓN DIRECTA.....                                   | 33 |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 7.1.3.   | ENCUESTA.....   | 34 |
| 7.2.     | DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y LA MUESTRA.....  | 34 |
| 7.2.1.   | DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO.....   | 34 |
| 7.2.2.   | DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....  | 35 |
| 7.2.2.1. | DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE USUARIOS EXTERNOS.....   | 35 |
| 7.2.3.   | PROCESAMIENTO, ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE LOS DATOS.....  | 37 |
| 7.2.3.1. | PREGUNTAS ABIERTAS.....   | 37 |
| 7.2.3.2. | PREGUNTAS CERRADAS.....   | 37 |
| 7.2.3.3. | PREGUNTAS SEMICERRADAS.....   | 38 |
| B.       | DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN   |    |
| C.       | DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR (OPAMSS).....  | 38 |
| 1.       | OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO.....   | 38 |
| 2.       | DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL TRÁMITE DE PERMISOS<br>DE CONSTRUCCIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA<br>METROPOLITANA DE SAN SALVADOR, BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2000..... | 38 |
| 2.1.     | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....   | 38 |
| 2.2.     | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....  | 39 |
| 2.3.     | GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....  | 40 |
| 2.4.     | REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....   | 41 |
| 2.5.     | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....  | 42 |
| 3.       | DIAGNÓSTICO DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS POR LOS USUARIOS<br>EXTERNOS.....  | 42 |
| 3.1.     | DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.....   | 42 |
| 3.2.     | DIMENSIÓN EMPATÍA.....  | 43 |
| 3.3.     | DIMENSIÓN TANGIBLE.....   | 43 |
| 3.4.     | DIMENSIONES DE FIABILIDAD.....  | 44 |
| 3.5.     | DIMENSIÓN SEGURIDAD.....  | 45 |
| 4.       | DIAGNÓSTICO DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS POR LOS EJECUTIVOS<br>DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE<br>SAN SALVADOR.....  | 46 |
| 4.1.     | FILOSOFÍA DEL ÁREA DE CONTROL DEL DESARROLLO URBANO.....  | 46 |
| 4.2.     | DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.....   | 47 |
| 4.3.     | DIMENSIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO.....   | 47 |
| 4.4.     | DIMENSIÓN AMBIENTE LABORAL.....   | 48 |

|      |  |    |
|------|--|----|
| 4.5. | DIMENSIÓN AMBIENTE FÍSICO.....   | 48 |
| 5.   | DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PASOS QUE SE REALIZAN PARA EL TRÁMITE DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN..... | 49 |
| 5.1. | NORMATIVA.....   | 49 |
| 5.2. | SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO APLICANDO EL MÉTODO ANSI.....   | 51 |
| 5.3. | APLICACIÓN DEL DIAGRAMA OTIDAR.....  | 64 |
| 5.4. | EJEMPLO ILUSTRATIVO.....   | 79 |
| 6.   | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....  | 85 |

### **CAPÍTULO III.**

#### **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA NORMALIZAR LOS TRÁMITES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR, ORIENTADO AL TRÁMITE DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN”.**

|        |  |    |
|--------|--|----|
| A.     | OBJETIVOS DE LA PROPUESTA DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....            | 87 |
| 1.     | OBJETIVO GENERAL.....  | 87 |
| 2.     | OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....   | 87 |
| B.     | IMPORTANCIA DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....                          | 88 |
| C.     | REDISEÑO DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTOS.....   | 88 |
| 1.     | PROPUESTA DE MEJORA PARA LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES A TRAVÉS DEL MÉTODO ANSI.....     | 89 |
| 2.     | PROPUESTA DE MEJORA PARA LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES A TRAVÉS DEL DIAGRAMA OTIDAR..... | 89 |
| D.     | PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....                                      | 90 |
| E.     | POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.....   | 91 |
| 1.     | POLÍTICA DE CALIDAD.....   | 91 |
| 2.     | OBJETIVOS DE CALIDAD.....  | 91 |
| F.     | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....  | 93 |
| 1.     | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....  | 93 |
| 1.1.   | REQUISITOS GENERALES.....  | 93 |
| 1.2.   | REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....  | 94 |
| 1.2.1. | GENERALIDADES.....   | 94 |
| 1.2.2. | MANUAL DE LA CALIDAD.....  | 94 |

|          |   |     |
|----------|---|-----|
| 1.2.3.   | CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.....  | 95  |
| 1.2.4.   | CONTROL DE LOS REGISTROS.....   | 95  |
| 2.       | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....  | 96  |
| 2.1.     | COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....   | 96  |
| 2.2.     | ENFOQUE AL USUARIO.....   | 97  |
| 2.3.     | PLANIFICACIÓN.....  | 97  |
| 2.4.     | RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....  | 97  |
| 2.4.1.   | RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....  | 97  |
| 2.4.2.   | REPRESENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN.....   | 100 |
| 2.4.3.   | COMUNICACIÓN INTERNA.....   | 101 |
| 2.5.     | REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN.....   | 101 |
| 2.5.1.   | GENERALIDADES.....  | 101 |
| 2.5.2.   | INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN.....   | 101 |
| 2.5.3.   | RESULTADOS DE LA REVISIÓN.....  | 102 |
| 2.6.     | GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....  | 102 |
| 2.6.1.   | PROVISIÓN DE RECURSOS.....  | 102 |
| 2.6.2.   | RECURSOS HUMANOS.....   | 103 |
| 2.6.3.   | INFRAESTRUCTURA.....  | 103 |
| 2.6.4.   | AMBIENTE DE TRABAJO.....  | 104 |
| 2.7.     | REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....   | 104 |
| 2.8.     | MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....  | 104 |
| 2.8.1.   | GENERALIDADES.....  | 105 |
| 2.8.2.   | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....   | 105 |
| 2.8.2.1. | SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....   | 105 |
| 2.8.2.2. | AUDITORÍA INTERNA.....  | 106 |
| 2.8.2.3. | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO.....                                | 106 |
| 2.8.3.   | CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.....   | 106 |
| 2.8.4.   | ANÁLISIS DE DATOS.....  | 106 |
| 2.8.5.   | MEJORA.....   | 106 |
| G.       | IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....                                   | 107 |
| 1.       | ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....                    | 107 |
| 2.       | PRESUPUESTO PROYECTADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL<br>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD..... | 110 |
| 3.       | CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN<br>DE CALIDAD.....             | 111 |

|    |   |     |
|----|---|-----|
| H. | BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE<br>GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRÁMITE DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN<br>DE LA OPAMSS. .... | 113 |
| I. | GLOSARIO DE TÉRMINOS. ....  | 114 |
| J. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....  | 118 |

ANEXOS

## RESUMEN

En toda organización ya sea pública o privada lo más importante son los usuarios, por lo que es trascendental tomar en cuenta la opinión de ellos, con el fin de mejorar los procesos, adaptarse a los avances tecnológicos, ser (volverse) más competitivos y así brindar un servicio de calidad.

De los servicios que ofrece la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), se determinaron como sujetos de estudio el proceso del Trámite de Permiso de Construcción para el presente trabajo de investigación, referido a los procedimientos de Calificación de Lugar, Línea de Construcción, Factibilidad de Aguas Lluvias, Revisión Vial y Zonificación, y el Permiso de Construcción. Este último trámite tiene mucha demanda y presenta dificultades en la resolución de los expedientes. Al tenerse contacto directo con el usuario en el proceso se detectaron problemas y atrasos en este procedimiento; por otro lado, debido al involucramiento de otras instituciones, esto genera otros inconvenientes para el proceso mismo.

Ha sido necesario conocer el funcionamiento de la Oficina, donde se aplica la base teórica que sustenta la investigación y determina la metodología, lo cual contribuyó a la realización del diagnóstico sobre la situación actual del proceso del Trámite de Permiso de Construcción y de la gestión de la calidad con base a la Norma ISO 9001-2000 para la evaluación de los requisitos de dicha Norma en la Oficina.

Con todo esto se realizó una propuesta de **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA NORMALIZAR LOS TRÁMITES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR (OPAMSS), ORIENTADO AL TRÁMITE DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN”**, el cual ha sido elaborado de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001-2000.

Así mismo, se presentan las seis etapas para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con su respectivo presupuesto.

Finalmente, se explican los diversos beneficios que obtendrá la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, con la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad propuesto por el grupo de investigación.

## INTRODUCCIÓN

A través de la globalización, las organizaciones requieren que hagan uso de nuevos enfoques gerenciales para administrar y mejorar su funcionamiento, lograr la eficacia y eficiencia, mejorar el proceso y generar servicios de calidad.

Es por ello que en la actualidad, las organizaciones están implementando modelos de calidad que les permita cumplir con los estándares de calidad, prestando un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas del usuario, generando así confianza en el mismo.

El presente trabajo de investigación se ha elaborado con el propósito de Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad, que cumpla con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001-2000 que ayude a incrementar la eficiencia del proceso que conlleva a la prestación del Trámite de Permiso de Construcción de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, y de esta manera aumentar la satisfacción de los usuarios.

La estructura del trabajo de investigación se ha dividido en tres capítulos.

### CAPÍTULO I

En este capítulo se han desarrollado las generalidades de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, esto permite conocer la reseña histórica de la Oficina y los aspectos más relevantes que identifican a la institución, entre éstas están: Misión, Visión, Estructura Organizativa y su Marco legal.

Además este capítulo contiene las generalidades de la calidad y las Normas ISO 9001-2000. Esto ha contribuido la referencia teórica para la elaboración del trabajo de investigación.

### CAPÍTULO II

En este apartado se muestra los objetivos y metodología de la investigación, así como el análisis de la situación actual del proceso del Trámite de Permiso de Construcción que brinda la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador.

El diagnóstico se realizó para conocer la opinión de los usuarios internos y externos de la Oficina, así como también se efectuaron entrevistas a los ejecutivos y a las instituciones relacionadas con el Trámite de Permiso de Construcción. Además se hizo un diagnóstico del proceso y procedimientos actuales que conllevan a dicho trámite. Todo esto se desarrolló basado en la Norma ISO 9001-2000. Para finalmente presentar las conclusiones con sus respectivas recomendaciones.

### **CAPÍTULO III**

Después de obtener los resultados del diagnóstico, el grupo de investigación propone: el Diseño del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2000 para el Trámite de Permiso de Construcción de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, así como también la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y sus beneficios.

La importancia de este trabajo de investigación radica en el aporte proporcionado a la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, el cual está orientado a mejorar la calidad del proceso que genera el Trámite de Permiso de Construcción, beneficiando así a los ciudadanos del Área Metropolitana de San Salvador.

La información sustentada, complementa el trabajo de investigación y se presenta en el Manual de Calidad (ver anexo 9), que además ha servido como insumo para la realización del diagnóstico y para el diseño de la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad para el Trámite de Permiso de Construcción de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador.

# CAPÍTULO I



**"MARCO REFERENCIAL  
SOBRE LA OFICINA DE  
DE PLANIFICACIÓN DEL  
ÁREA METROPOLITANA  
DE SAN SALVADOR  
(OPAMSS) Y SOBRE  
GENERALIDADES DE LA  
CALIDAD Y LAS NORMAS  
ISO"**

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO REFERENCIAL DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR (OPAMSS) Y GENERALIDADES DE LA CALIDAD Y LAS NORMAS ISO.**

#### **A. GENERALIDADES DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR.**

##### **1. ANTECEDENTES.**

El Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador (COAMSS), nace en octubre de 1986, con el fin de enfrentar de forma conjunta el problema de la reconstrucción nacional, es así como 11 Alcaldes, 10 del Departamento de San Salvador y 1 de La Libertad, (San Salvador, Delgado, Mejicanos, Soyapango, Cuscatancingo, San Marcos, Ilopango, Nejapa, Apopa, Ayutuxtepeque, y Antiguo Cuscatlán), amparados en la Constitución de la República de El Salvador y los Artículos 14, 15 y 16 del Código Municipal, se reúnen y constituyen el 3 de julio de 1987, el COAMSS, como un Organismo Descentralizado de carácter autónomo; luego que se constituye el COAMSS, los funcionarios locales prevén la necesidad de contar con un Ente técnico asesor que conociera, analizara y propusiera soluciones a la problemática del desarrollo urbano integral y ejecutara funciones de supervisión; es así como el 29 de octubre de 1988, el COAMSS, crea la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), como una Institución Autónoma Municipal, la cual guardaría autonomía administrativa, patrimonial y presupuestaria.

La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, (OPAMSS), legalmente tiene a su cargo la investigación y análisis de los problemas de Desarrollo Urbano, así como también prestar asesoría al Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador (COAMSS), por medio de programas estratégicos; en este sentido a pesar de estar definido como un ente Autónomo Municipal, con personería jurídica propia, está autorizada por el COAMSS y por acuerdos de los respectivos Concejos Municipales, para obtener sus propios recursos de licencias y/o permisos de tarifas por la dotación de servicios.

Por ende, el Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador (COAMSS) y la Oficina de planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), son Instituciones Autónomas

Municipales, avaladas por cada uno de los Concejos Municipales que lo conforman y reconocidas por la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños y Su Reglamento. Se hace necesario señalar que el COAMSS es el Organismo Directivo de la OPAMSS, por lo que aprueba su organización administrativa, nombra sus funcionarios y aprueba su presupuesto de operación, así como tiene la potestad de modificar sus Estatutos.

Por lo antes expuesto se garantiza que el Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador (COAMSS), posee amplias facultades para impulsar el desarrollo del territorio del Área Metropolitana de San Salvador, ya que el área constituye el centro económico, político y social del país.

Además, actualmente el COAMSS, brinda a OPAMSS, una serie de instrumentos que tienen que ver con su estabilidad laboral y satisfacción al desarrollar sus tareas, pues recientemente aprobó la Política Laboral y salarial, la primera constituye un instrumento importante que concretiza los mecanismos para la ejecución de los derechos y obligaciones establecidas en las Relaciones Laborales, y la segunda, constituye una política Institucional que proporciona un marco referencial común en el cual se determinan todos los salarios de la Institución.

## **2. MISIÓN.**

La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), es una Entidad técnico que formula y coordina las políticas y programas que propician el desarrollo del territorio del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS) y sus habitantes<sup>1</sup>.

## **3. VISIÓN.**

La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS) es una instancia técnica con funciones de Secretaría Ejecutiva del Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador (COAMSS), que potencia y facilita el desarrollo integral del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS) hacia un territorio que es espacio para elevar la calidad de vida de sus habitantes<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador (COAMSS)

<sup>2</sup> IDEM.

#### 4. OBJETIVO INSTITUCIONAL.

Construir un Área Metropolitana de San Salvador (AMSS): Democrática, económicamente competitiva, sostenible, con incidencia en el desarrollo nacional y con oportunidades de desarrollo para sus habitantes.

#### 5. RECURSOS.

##### Humanos.

Son todos aquellos empleados que integran la institución, la cual está conformada por 84 personas, de los cuales la mayoría son técnicos que trabajan en el área de control de desarrollo urbano, es decir los que se encargan del otorgamiento de permisos que le competen a la Institución.

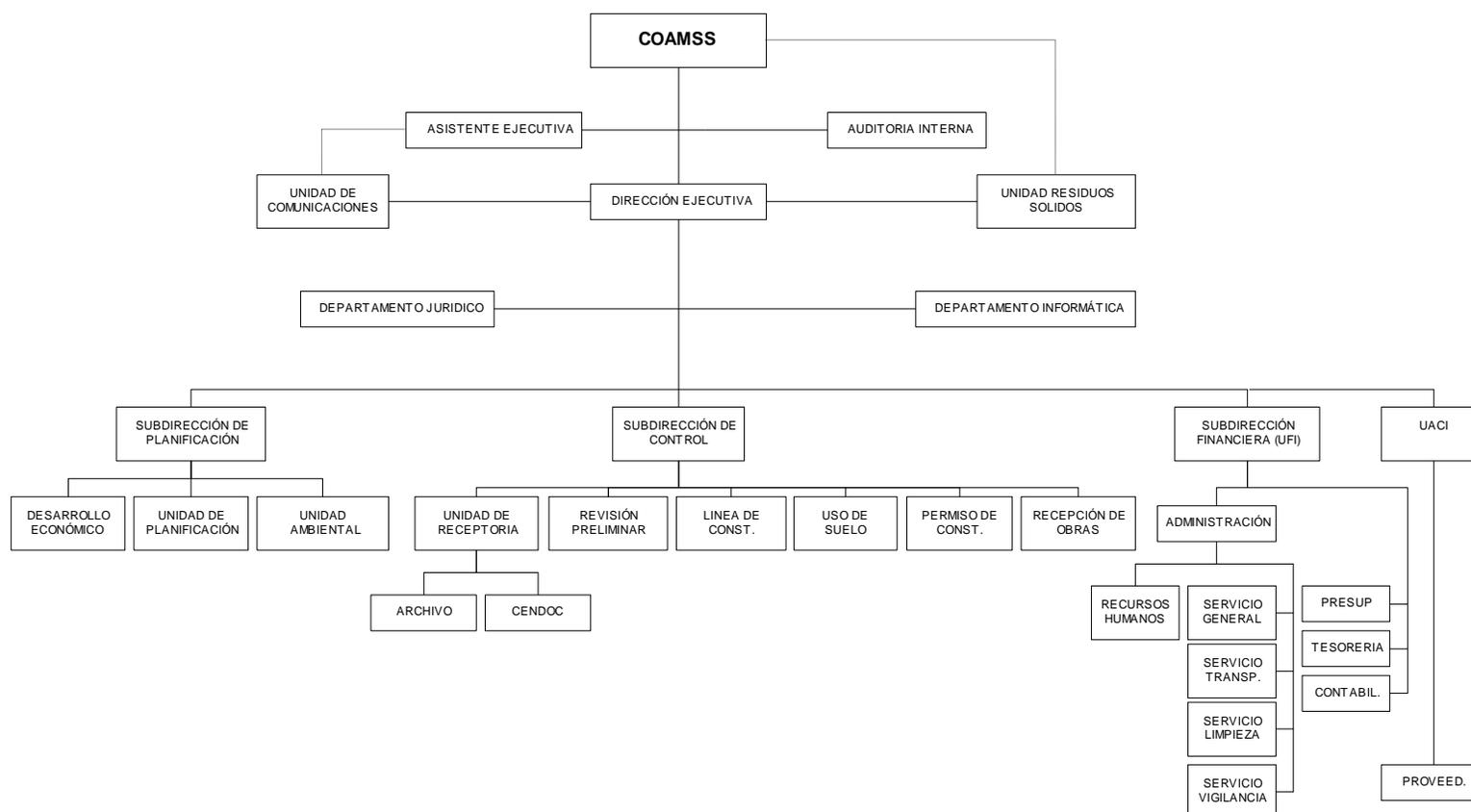
##### Financieros.

Los recursos financieros que posee la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), provienen de los aportes a que se obligan los Municipios del Área Metropolitana de San Salvador; para tal fin se establecieron tasas por la prestación de servicios que la OPAMSS realiza en el Área del Control del Desarrollo Urbano. Además, está facultada para celebrar acuerdos con las Instituciones del Gobierno Central, Organismos Internacionales, Gobiernos Amigos, etc. Con el fin de obtener recursos financieros adicionales.

##### Materiales.

Son todos los instrumentos que ayudan a facilitar las labores de los empleados en la institución tales como mobiliario y equipo de oficina adecuado para ejecutar las tareas, planimetría, documentos, normativa de Ley, escritorios, teléfonos, Internet e Intranet, etc.

## 6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ACTUAL. Figura N° 1

**ORGANIGRAMA OPAMSS 2006**

Aprobado por el COAMSS, en Sesión Ordinaria de fecha: 09 de febrero de 2006, Acta Número Tres, punto número tres, Acuerdo número Uno.

## 7. MARCO LEGAL.

El Marco legal de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador -OPAMSS-, está regulado por el **acuerdo de Creación** del Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador – COAMSS-, Organismo Descentralizado de carácter autónomo, conformado por 14 Alcaldes Municipales del Área Metropolitana de San Salvador –AMSS-, Publicado en el Diario Oficial No. 24. Tomo No. 306, de fecha 03 de febrero de 1990; dichos **acuerdos fueron avalados por cada uno de los 14 Concejos Municipales**; luego en el año 1994, nace la **Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños**, a través del Decreto No. 732, publicado en el Diario Oficial No. 18, Tomo No. 322, de fecha 26 de enero de 1994; quien en el Marco Institucional del AMSS constituye los Organismos COAMSS/OPAMSS y define sus funciones en concordancia con sus acuerdos de creación. Asimismo dicha Ley manda al COAMSS, a aprobar su **Reglamento**, previa consulta a los Concejos Municipales del AMSS.

La OPAMSS, tiene como objetivos: Investigar y analizar los problemas de desarrollo del Área Metropolitana de San Salvador y dar asesoría al Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador, por medio de programas y proyectos estratégicos, tendientes a posibilitar el desarrollo integral del AMSS. Los recursos de la OPAMSS proceden de los aportes a que se obligan los municipios del AMSS; para tal fin se han establecido tasas por la prestación de servicios que la OPAMSS hace en el Área de Coordinación y Control del Desarrollo Urbano; lo cual se ha hecho conforme a lo establecido en el Art. 142 de la Ley General Tributaria Municipal. Dichas tasas son aprobadas por los Concejos Municipales del AMSS de conformidad con el Art. 70 del Código Municipal.

Es así como OPAMSS, en lo que al proceso de trámites se refiere cuenta con una normativa fijada en el Reglamento a la Ley, el cual tiene por objeto regular el régimen urbanístico del suelo y del medio ambiente, determinando los requisitos que deberán cumplir, las distintas clases de suelo, parcelaciones, así como también los tipos de actuación urbanística y valoraciones del suelo urbano y rural, y los estudios de Impactos Ambiental; cuyo alcance se rige en la Parte Tercera, relacionada con el Régimen Urbanístico del suelo y del medio ambiente y en cualquier tipo de división de la propiedad urbana y/o urbanizable, a realizar dentro de los Municipios del AMSS.

Finalmente, podemos asegurar que el COAMSS y la OPAMSS son Instituciones autónomas municipales, avaladas por cada uno de los Concejos Municipales que lo conforman y reconocidas por la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños y su Reglamento. Es necesario señalar que el COAMSS es el Organismo Directivo de la OPAMSS, por lo que aprueba su organización administrativa, nombra sus funcionarios y aprueba su presupuesto de operación, así como tiene la potestad de modificar sus Estatutos.

## **B. GENERALIDADES SOBRE LA CALIDAD.**

En la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión del usuario sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los usuarios se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas.

La calidad, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

### **1. CONCEPTO DE CALIDAD.**

La calidad no es una cosa que esté restringida a las características de funcionamiento de los productos o servicios, mas bien es la habilidad de hacer bien las cosas para cumplir con los requisitos del usuario, es una lección que se aprende y se practica, de otra manera se tendrá que saborear el descrédito por parte del usuario. Por lo que se especifican algunos conceptos de diferentes autores que definen la calidad como:

“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.”<sup>3</sup>

“Es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave.”<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Ivancevich, John y Cía. Gestión, Calidad y Competitividad. McGraw-Hill. España. 1997. pág. 12.

“La calidad es un conjunto de propiedades que caracterizan un producto o servicio, para satisfacer las necesidades de los usuarios; por lo tanto, es lo que espera encontrar el usuario al demandar el bien o servicio<sup>5</sup>”.

“Es el conjunto de características de una cosa, persona o acción que la hace superior a otra de su misma naturaleza”<sup>6</sup>.

Por otro lado, en las necesidades pueden incluirse aspectos relacionados con la aptitud para el uso, seguridad, disponibilidad, confiabilidad, aspectos económicos y de medio ambiente.

## **2. OBJETIVO DE CALIDAD.**

El objetivo principal de calidad es el usuario, porque permite brindar mejores servicios y un mejor trato de manera eficiente, eficaz y efectiva, generando compromiso y responsabilidad por parte del personal que realiza los servicios<sup>7</sup>.

Además, la calidad contribuye a que exista armonía e interrelación entre los procesos que se ejecutan, lo cual facilita el trabajo para todos los miembros de una organización.

## **3. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD.**

En la actualidad la calidad ha tomado gran importancia, debido a que está permite garantizar, la supervivencia a largo plazo, el crecimiento y la rentabilidad de las empresas que la están implementando por medio del aseguramiento permanente en la satisfacción de los usuarios y en la eliminación de todo tipo de desperdicios en los procesos de la empresa.

En consecuencia, si una empresa desea ser competitiva deberá buscar en primer lugar la supervivencia en el mercado, luego ser administrada bajo un sistema de calidad, poniendo en práctica un proceso de mejoramiento permanente en sus procesos, estructura organizacional, cultura y todas aquellas actividades con el servicio al cliente, teniendo en cuenta que la filosofía de la calidad es hacer bien las cosas desde

---

<sup>4</sup> Serie Mc Graw-Hill. “La Calidad del Servicio”. Tomo III. Pág. 1

<sup>5</sup> Elaborado por el grupo.

<sup>6</sup> Charlas Educativas de Motivación y Servicio al Cliente Facilitador Arturo Carvajal Rodríguez.

<sup>7</sup> Sandra Cortéz. “Diseño de un programa de administración de la calidad total como estrategia para mejorar la prestación de servicios en la Alcaldía Municipal de Ahuachapán”.

que inician hasta que finalizan dando como resultado un producto o servicio a los usuarios, es decir, que todos los procesos internos y externos de la empresa deben ser orientados hacia la calidad; así las organizaciones estarán asegurando su participación competitiva en los mercados.

#### **4. CALIDAD EN LOS SERVICIOS.**

A través de la globalización, la calidad se ha convertido en una necesidad competitiva para las empresas, la cual es considerada como un arma estratégica para mantenerse en el mercado.

Es por eso que cada vez se vuelve más exigente el cliente no solo en el producto tangible si no también del servicio que se le brinda, debido a que la satisfacción de estos y la rentabilidad de las compañías están vinculadas estrechamente con la calidad.

El servicio se define como: “un acto social que ocurre en contacto directo entre usuario y representantes de la empresa de servicio”<sup>8</sup>. Es por ello que es importante que todo el personal involucrado en él este consciente de que sus actitudes hacia el cliente inciden grandemente su satisfacción, así como también la agilidad para solventar las necesidades de éste y resolver problemas durante el proceso de realización del servicio. Es por ello que el servicio es un elemento clave en muchas empresas.

#### **5. CONCEPTO DE SISTEMA.**

En la actualidad se ve el eminente crecimiento de la organizaciones modernas, el cual a creado retos que a su vez dan lugar al desarrollo de sistemas, de manera que toda organización para realizar sus actividades de forma adecuada necesita sistemas que estén orientados a lograr la coordinación integral de todos sus elementos.

El término de sistema tiene varios significados, para efecto de esta investigación se tomaran en cuenta los siguientes conceptos:

“Conjunto integrado y coordinado de personas, conocimiento, habilidades, equipo, maquinaria, métodos, procesos, actividades, etc; cuyo fin es que la organización cree valor para el usuario y los grupos de interés influencia”<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> James R.Evans & William Lindsay. "Administración y control de la calidad". México, 2000. Pág. 49.

<sup>9</sup> Cantú Delgado, Humberto "Desarrollo de una cultura de calidad", Mc Graw Hill, 2º Edición México 2001 'Pág. 364

“Es un grupo o patrón de trabajo de actividades humanas o de máquinas interactuantes, dirigido por información, que opera sobre o en materiales directos, información, energía o seres humanos para lograr un propósito u objetivo específico o común”<sup>10</sup>

“Es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan entre sí hacia la consecución de un fin común”.

## 6. CONCEPTO SISTEMA DE CALIDAD.

El enfoque de sistema representa la forma en que la calidad se convierte en una realidad ya que está basada en la satisfacción del usuario. Es por ello que definiremos los sistemas de calidad.

Es la agrupación de responsabilidades, estructura organizacional, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de calidad. La cual, deberá responder a las necesidades propias de la organización para satisfacer los objetivos de la calidad.

“Se concentran en el usuario y en la necesidad de estabilidad y uniformidad. Describe cómo pueden elaborarse planes de calidad, al primer contacto con el cliente y actualizarle a medida que avance el proyecto. También hace referencia a los procedimientos; detallados que describe estas acciones”<sup>11</sup>

“Se define como la estructura de trabajo a todo lo ancho de la organización, documentada efectivamente, integrada con procedimientos técnicos y administrativos, para guiar y coordinar las acciones de la gente, las máquinas y la información de la compañía con los mejores y más prácticos métodos para asegurar la satisfacción de los usuarios mediante calidad y bajos costos.”<sup>12</sup>

Las Normas ISO 9000 sostienen que un sistema de calidad “Es una red de procesos interconectados. Cada uno de ellos usa el producto final de un proceso para convertirlo en materia prima de otro producto.

<sup>10</sup> Feigelbaun, Armand V. “Control Total de Calidad” 3ª Edición Mc Graw Hill, México 2000 Pág. 100

<sup>11</sup> Academia de Operaciones de la Facultad de Contaduría y Administración, apuntes de Administración para la calidad Total” 1ª Edición, Fondo editorial FCA. “Principios de Calidad Total” México 2003, Pág. 102

<sup>12</sup> Cantú Delgado, Humberto “Desarrollo de una cultura de calidad”, Mc Graw Hill, 2ª Edición México 2001 `Pág. 364

Esta relación de procesos interconectados es lo que mantiene unido todo el proceso en general y es lo que lo convierte en un sistema”<sup>13</sup>

## 7. CONCEPTO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

El Sistema de Gestión de la Calidad se refiere a todas las actividades de la función administrativa general, la cual determina políticas de calidad, objetivos y responsabilidades que a su vez las implementan por medio de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la misma dentro del sistema de calidad.

“Conjunto de la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos, procesos y recursos establecidos para conseguir los objetivos en materia de calidad”<sup>14</sup>.

## 8. PRINCIPIOS DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Para que una organización sea exitosa se requiere que está se dirija, se controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un Sistema de Gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.

Por lo tanto, se presentan ocho principios de Gestión de la Calidad<sup>15</sup> que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

### **Principio 1: Organización Orientada al Usuario.**

Las organizaciones dependen de sus usuarios y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

La aplicación del principio de enfoque al usuario normalmente conduce a:

- Estudiar y comprender las necesidades y expectativas del cliente.

---

<sup>13</sup> [www.iso9000.com](http://www.iso9000.com)

<sup>14</sup> [www.raitec.es](http://www.raitec.es)

<sup>15</sup> [www.iso.com](http://www.iso.com)

- Asegurarse de que los objetivos y metas de la organización están ligados a las necesidades y expectativas del usuario.
- Comunicar las necesidades y expectativas del usuario a toda la organización.
- Medir la satisfacción del usuario y actuar sobre los resultados.
- Gestionar de forma sistemática las relaciones con los usuarios.
- Asegurar el equilibrio entre la satisfacción de los usuarios y de las otras partes interesadas (tales como propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad en general).

Beneficios:

- Aumento de los ingresos y de la cuota de mercado a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado.
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de una organización para aumentar la satisfacción del usuario.
- Mejora de la fidelidad del usuario, lo cual conduce a la continuidad en los negocios.

### **Principio 2: Liderazgo.**

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

La aplicación del principio de Liderazgo conduce normalmente a:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo usuarios, propietarios, personal, proveedores, financieros, comunidad local y sociedad en general.
- Establecer una clara visión del futuro de la organización.
- Establecer objetivos y metas desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos, imparcialidad y modelos éticos de comportamiento en todos los niveles de la organización.
- Crear confianza y eliminar temores.
- Proporcionar al personal los recursos necesarios, la formación y la libertad para actuar con responsabilidad y autoridad.

- Inspirar, admiración y reconocer las contribuciones del personal.

Beneficios:

- El personal entenderá y estará motivado hacia los objetivos y metas de la organización.
- Las actividades se evalúan, coordinan e implementan de una forma integrada.
- La falta de comunicación entre los niveles de una organización se reducirá.

### **Principio 3: Participación del Personal.**

El personal, de todos los niveles, es la esencia de una organización y su total implicación posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

La aplicación del principio de participación del personal normalmente conduce a:

- Comprender la importancia de su contribución y su papel en la organización.
- Identificar las limitaciones en su trabajo.
- Aceptar la responsabilidad de los problemas y de su resolución.
- Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- Búsqueda activa de oportunidades par aumentar sus competencias, conocimiento y experiencia.
- Compartir libremente conocimientos y experiencia.
- Discutir abiertamente los problemas y cuestiones.

Beneficios:

- Un personal motivado, involucrado y comprometido dentro de la organización.
- Innovación y creatividad en promover los objetivos de la organización.
- Un personal valorado por su trabajo.
- Personal deseoso de participar y contribuir a la mejora continúa.

### **Principio 4: Enfoque Basado en Procesos.**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

La aplicación de este principio conduce a:

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para lograr el resultado deseado.
- Establecer responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de las actividades claves.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades claves.
- Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.
- Evaluar los riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en los clientes, proveedores y otras partes interesadas.

Beneficios:

- Reducción de costos y tiempos mediante el uso eficaz de los recursos.
- Resultados mejorados coherentes y predecibles.
- Permite que las oportunidades de mejora estén centradas y priorizadas.

#### **Principio 5: Enfoque de Sistema para la Gestión.**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización.

La aplicación del principio genera:

- Estructurar un sistema para alcanzar los objetivos de la organización de la forma más eficaz y eficiente.
- Entender las interdependencias existentes entre los diferentes procesos del sistema.
- Estructurar los enfoques que armonizan e integran los procesos.
- Proporcionar una mejor interpretación de los papeles y responsabilidades necesarias para la consecución de los objetivos comunes, y así reducir barreras interfuncionales.
- Entender las capacidades organizativas y establecer las limitaciones de los recursos antes de actuar.
- Definir y establecer como objetivo la forma en que deberían funcionar las actividades específicas dentro del sistema.
- Mejorar continuamente el sistema a través de la medición y la evaluación.

Beneficios:

- Integración y alineación de los procesos que alcanzaran mejor los resultados deseados.
- La capacidad para enfocar los esfuerzos en los procesos principales.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas en la coherencia, eficacia y eficiencia de la organización.

### **Principio 6: Mejora continua.**

La mejora continua en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de esta.

La aplicación del principio conduce a:

- Aplicar un enfoque a toda la organización coherente para la mejora continua de desempeño de la organización.
- Proporcionar al personal de la organización formación en los métodos y herramientas de la mejora continua.
- Hacer que la mejora continua de los productos, procesos y sistemas sea un objetivo para cada persona dentro de la organización.
- Establecer objetivos para orientar la mejora continua, y medidas para hacer el seguimiento de la misma.
- Reconocer y admitir las mejoras.

Beneficios:

- Incrementar la ventaja competitiva a través de la mejora de las capacidades organizativas.
- Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la estrategia organizativa establecida.
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente a las oportunidades.

### **Principio 7: Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisión.**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

La aplicación de este principio conduce normalmente a:

- Asegurarse de que los datos y la información son suficientemente precisos y fiables.
- Hacer accesibles los datos a quienes los necesiten.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y emprender acciones en base al análisis objetivo, en equilibrio con la experiencia y la intuición.

Beneficios:

- Decisiones basadas en información.
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de decisiones anteriores a través de la referencia a registros objetivos.
- Aumento de la capacidad para revisar, cuestionar y cambiar las opiniones y decisiones.

### **Principio 8: Relación Mutuamente Beneficiosa con el Proveedor.**

Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

La aplicación del principio de relación mutuamente beneficiosa con el proveedor normalmente conduce a:

- Establecer relaciones que equilibren los beneficios a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Poner en común experiencia y recursos con los aliados de negocio.
- Identificar y seleccionar los proveedores clave.
- Comunicación clara y abierta.
- Compartir información y planes futuros.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- Inspirar, animar y reconocer las mejoras y los logros obtenidos por los proveedores.

Beneficios:

- Aumento de la capacidad de crear valor para ambas partes.
- Flexibilidad y rapidez de respuesta de forma conjunta a un mercado cambiante o las necesidades y expectativas del usuario.
- Optimización de costos y recursos.

Hay diferentes formas para aplicar estos principios de gestión de la calidad. La naturaleza de la organización y los retos específicos a los que se enfrente determinaran como implementarlos.

## **C. GENERALIDADES DE LAS NORMAS DE ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN (ISO).**

### **1. ANTECEDENTES.**

Las normas internacionales se establecen en base a un amplio criterio, no sólo se refiere a la legislación de productos o servicios, sino que pretende ser un método para asegurar la economía, ahorrar gastos, evitar el desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas.

Las organizaciones deben tener un sistema de calidad eficiente que integre todas las actividades que puedan afectar la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.

Es por esta razón que surge la necesidad de normalizar la forma de asegurar la calidad. El Organismo Internacional de Normalización, ISO, (International Organization for Standardization), fue creado en 1947 y cuenta con 91 estados miembros, que son representados por sus organismos nacionales de normalización<sup>16</sup>. La ISO trabaja para lograr una forma común de conseguir el establecimiento del sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores<sup>17</sup>.

### **2. CONCEPTO.**

Existen varias definiciones de las normas ISO, en este caso se retomaran las siguientes:

“Es el marco de referencia para desarrollar un sistema de aseguramiento de la calidad que permite estructurar, de forma explícita, la organización, obteniendo mejoras en la ejecución y coordinación;

---

<sup>16</sup> [www.iso9000.com](http://www.iso9000.com)

<sup>17</sup> idem

además formaliza los procesos de trabajo, mejorando el funcionamiento y eficiencia, así como asegurar que sus productos satisfagan requisitos definidos por el usuario”<sup>18</sup>.

“Conjunto de normas que certifican que una organización dispone de un sistema de calidad acorde a una serie de requerimientos y recomendaciones definidas por la misma”.

“Las normas ISO 9000 son un conjunto de normas internacionales concebidas para los sistemas de gestión de aseguramiento de la calidad. Las ISO definen el aseguramiento de la calidad como todas las actividades planificadas y ordenadas, implementadas dentro de un sistema de calidad, y consideradas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumplirá los requisitos de calidad”<sup>19</sup>.

### 3. OBJETIVOS DE LAS ISO.

- ✚ Proporcionar elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez mantenerla en el tiempo, de manera que las necesidades del usuario sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad, y destacarse o sobresalir frente a la competencia.
- ✚ Proporcionar a los usuarios la seguridad de que el producto o los servicios tienen la calidad deseada, concertada, pactada o contratada.
- ✚ Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.
- ✚ Establecer las directrices, mediante las cuales la organización, puede seleccionar y utilizar las normas.<sup>20</sup>

### 4. IMPORTANCIA DE LAS NORMAS.

La importancia de la aplicación de las normas ISO 9000 para el desarrollo e implementación de sistemas de aseguramiento de la calidad radica en que son normas prácticas, y no normas académicas. Por su sencillez han permitido su aplicación generalizada sobre todo en pequeñas y medianas empresas.

---

<sup>18</sup> Moreno Luzón, María. J. Peris, Fernando González, Tomás. “Gestión de la Calidad y Diseño de las organizaciones, Teoría y estudio de casos”

<sup>19</sup> [www.iso9000.com](http://www.iso9000.com)

<sup>20</sup> [www.gesticpolis.com](http://www.gesticpolis.com)

Siendo la calidad hoy uno de los factores esenciales de la competencia en cualquier actividad, se ha generado la necesidad de implementar sistemas normalizados de aseguramiento de la calidad. Las normas ISO 9000 brindan el marco que permite evaluar razonablemente por parte de terceros la efectividad del sistema.

El aseguramiento de la calidad de los productos y servicios en los mercados internos e internacionales es hoy factor decisivo en la subsistencia de las empresas.

## 5. LA FAMILIA DE LAS NORMA ISO.

**Cuadro Nº 1**

| NORMAS ISO 9000-1994  | NORMAS ISO 9000-2000   |
|---|--|
| <b>ISO 9000-1</b> Norma para la gestión y aseguramiento de la calidad.  | <b>ISO 9000</b> Sistema de gestión de calidad, principios y vocabularios.                      |
| <b>ISO 9001</b> Sistema de calidad, Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, la producción la instalación y el servicio posventa. | <b>ISO 9001</b> Sistema de gestión de la calidad requisitos.                                   |
| <b>ISO 9002</b> Sistema de calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, la instalación y el servicio posventa                        |  |
| <b>ISO 9003</b> Sistema de calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales.  |  |
| <b>ISO 9004-1</b> Gestión de la calidad y elementos del sistema de calidad.   | <b>ISO 9004</b> Sistema de gestión de la calidad recomendaciones para llevar a cabo la mejora. |

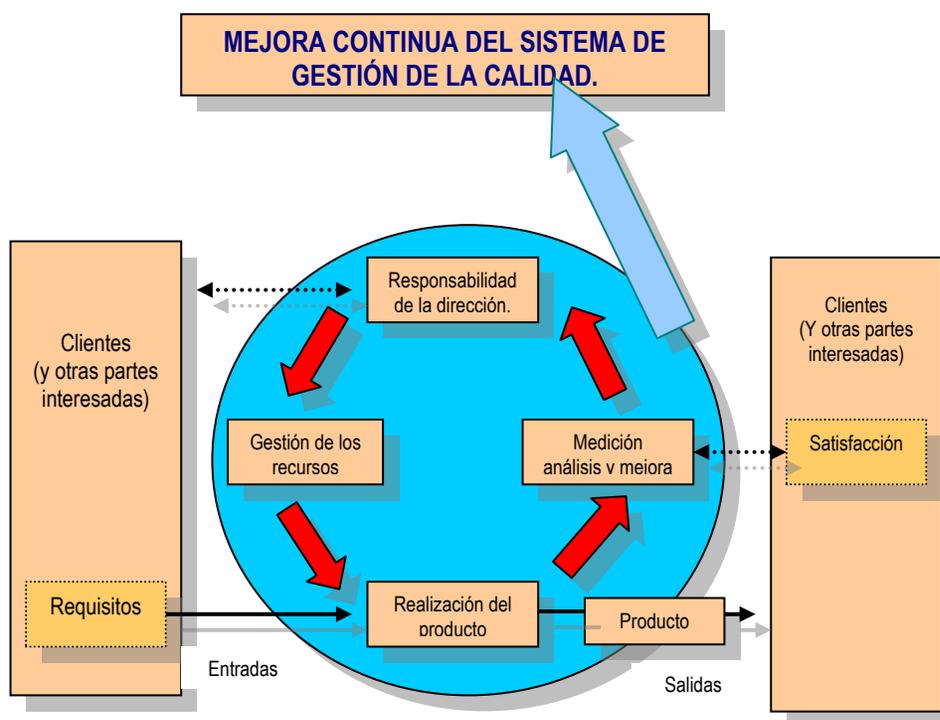
FUENTE: Luzón, María. Gestión de la calidad y diseño de las organizaciones

## 6. ESTRUCTURA DE LAS NORMAS ISO 9001-2000.

Las normas internacionales para sistemas de gestión de calidad han tenido un gran impacto a nivel mundial debido a que muchas compañías y organizaciones han desarrollado e implementado procedimientos de calidad a través de estas normas. El siguiente esquema ayuda a comprender los

conceptos y la intención del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión de calidad, donde muestra que los usuarios juegan un papel muy importante para definir los requisitos como elemento de entrada, luego viene lo que es la satisfacción del usuario que requiere la evaluación de percepción del usuario acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

**Figura N° 2**  
**MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN PROCESOS.**



Fuente: [www.iso9000.com](http://www.iso9000.com)

#### LEYENDA

—————▶ Actividad que aportan valor

.....▶ Flujo de información

El modelo de gestión de la calidad se estructura con base al siguiente esquema de elementos y requisitos que el sistema debe satisfacer:

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

### **Requisitos generales.**

De acuerdo a los requisitos generales para un sistema de gestión de calidad la organización deberá establecer, documentar, implementar y así mismo, mantener un sistema de gestión de calidad; permitiendo mejorar continuamente su eficacia según las Normas Internacionales.

### **Requisitos de la documentación.**

Los requisitos de la documentación para un Sistema de Gestión de Calidad comprende: las generalidades que deberá proporcionar la documentación que incluye las políticas de calidad, manuales de calidad, procedimientos documentados requeridos y necesarios por las normas internacionales.

## RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

La alta Dirección deberá tener un:

### **Compromiso de la dirección.**

Proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

### **Enfoque al usuario.**

Asegurarse de que los requisitos del usuario se determinen y se cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción de este.

### **Políticas de calidad.**

Asegurarse que la política de la calidad se adecue al propósito de la organización, inclusive, adquiriendo un compromiso para cumplir con los requisitos de mejorar continuamente la eficacia del sistema; a demás, deberá proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad; así mismo, será comunicada a toda la organización y ser sometida a revisión continuamente.

### **Planificación.**

Asegurarse que los objetivos de la calidad, se establezcan en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, mismos que deberán ser medibles y coherentes con las política de calidad.

A demás, estos deberán asegurarse de que la planificación se realice con el fin de cumplir los requisitos, manteniendo la integridad del sistema, cuando se planifique e implementen cambios en este.

### **Responsabilidad, autoridad y comunicación.**

La alta dirección deberá asegurarse que las responsabilidades y autoridades estén definidas, a la vez estas se comuniquen a toda la organización. Además deberán asignar a un miembro de la dirección que tendrá la responsabilidad y autoridad de implementar y mantener los procesos e informar a la alta dirección sobre su desempeño, también deberá asegurarse que promuevan la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la organización.

### **Revisión por la dirección.**

La alta dirección deberá revisar el sistema de gestión de calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas; esta deberá incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios.

## **GESTIÓN DE RECURSOS.**

### **Provisión de recursos.**

La organización deberá determinar y proporcionar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad, además cumplir con los requisitos del usuario para aumentar la satisfacción.

### **Recursos humanos.**

El personal que este a cargo de la calidad en el servicio deberá ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada. A la vez la organización deberá asegurarse de que el personal es conciente de la importancia de sus actividades y así contribuir al logro de los objetivos de la calidad.

### **Infraestructura.**

La organización deberá determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para generar un ambiente de trabajo agradable tanto para el usuario interno y externo.

**Ambiente de trabajo.**

La organización deberá determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del personal.

** REALIZACIÓN DEL SERVICIO.****Planificación de la realización del servicio.**

La organización deberá planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del servicio. La planificación de la realización del servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de calidad.

**Proceso relacionado con el usuario.**

- a. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio:  
La organización deberá determinar los requisitos establecidos y no establecidos por el usuario, así como también los requisitos legales y reglamentos relacionados con el servicio y cualquier requisito adicional determinado por la organización.
- b. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio:  
La organización deberá revisar los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un servicio al usuario.
- c. Comunicación con el usuario:  
La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los usuarios, relativas a la información sobre el servicio, las consultas, contratos o atención al usuario, incluyendo las modificaciones y la retroalimentación del usuario, incluyendo sus quejas.

**Prestación del servicio.**

- a. Control de la prestación del servicio:  
La organización deberá planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas las cuales deben incluir la disponibilidad de la información, e instrucciones de trabajo, uso de equipo apropiado, disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición, la implementación del seguimiento y medición.
- b. Validación de los procesos de la prestación del servicio:

La organización debe validar aquellos procesos de prestación del servicio donde demuestre la capacidad de estos para alcanzar los resultados planificados. A demás, deberá establecer las disposiciones para estos procesos incluyendo: los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos, la aprobación de equipo y aprobación del personal y el uso de métodos y procedimientos específicos.

c. Propiedad del usuario:

La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los documentos que son propiedad del usuario. Cualquier documento que sea propiedad del usuario que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso deberá ser registrado y comunicado al usuario.

**Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.**

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados. La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y la medición se realicen de manera coherente con los requisitos.

 **MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

**Generalidades.**

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo.

**Seguimiento de medición.**

a. Satisfacción del usuario:

Como una de las medidas del sistema de gestión de la calidad la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la perfección del usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización

b. Auditoria Interna:

La organización debe de llevar a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme a las disposiciones planificadas y si se han implementado y mantenidos de manera eficaz.

c. Seguimiento y Medición de los procesos:

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicables, la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas para asegurarse de la conformidad del servicio.

d. Seguimiento y medición del servicio:

La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

Debe mantener evidencia de la conformidad de los criterios de aceptación. Además debe mantener registros que indiquen a la persona que autoriza la liberación del servicio.

**Control del servicio no conforme.**

La organización debe asegurarse de que el servicio que no es conforme a los requisitos, se identifiquen y controlen para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

**Análisis de datos.**

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema.

**Mejora.**

a. Mejora continua:

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de la auditoría, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

b. Acción correctiva:

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas

c. Acción preventiva:

La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

## **7. HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE PROCESOS.**

El proceso relacionado con el Trámite de Permiso de Construcción, que se realiza en la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, serán analizados a través de las siguientes dos herramientas.

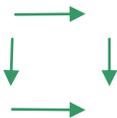
### **7.1. Método ANSI.**

Es una herramienta cuyo objeto primordial es la mejora de los procesos, la cual constituyen sistemas de desarrollo y metodologías de trabajo que se utilizan en el diseño de soluciones, debido a que están orientadas a facilitar las actividades de planificación y control.

Consisten en la representación de procesos, a través de símbolos y líneas, para conseguir una visión general de los mismos.

Se utiliza para tener una visión general y esquemática de cómo funciona un proceso, y de las relaciones entre las tareas y acciones de un proceso, así como las relaciones con otros procesos.

**Cuadro N° 2**  
**Simbología para la elaboración de diagramas de flujos**

| SÍMBOLO   | REPRESENTA  |
|---|---|
|    | <b>Inicio o Término:</b> indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información. |
|    | <b>Actividad:</b> describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.  |
|    | <b>Documento:</b> representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.  |
|    | <b>Decisión o alternativa:</b> indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.   |
|    | <b>Archivo:</b> indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.   |
|  | <b>Conector de página:</b> representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.   |
|  | <b>Conector:</b> representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra lejana del mismo.   |
|  | <b>Dirección de flujo o línea de unión:</b> conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.   |

FUENTE: [www.monografia.com](http://www.monografia.com).

## 7.2. Diagrama OTIDAR

El diagrama OTIDAR cuyas siglas significan: Operación (O), Transporte (T), Inspección (I), Demora (D), Almacenamiento (A) y Reproceso (R); sirve para determinar la Eficiencia de Trabajo de los procedimientos a través de la medición del tiempo operativo, es decir, se calcula el porcentaje del tiempo operativo con relación al tiempo total, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{EFICIENCIA DE TRABAJO} = \frac{\sum \text{TIEMPO OPERATIVO}}{\sum \text{TIEMPO OPERATIVO} + \sum \text{TIEMPO DE DESPERDICIO}} * 100 \%$$

Con la aplicación de esta fórmula se obtiene la Eficiencia de Trabajo de cada procedimiento que se realiza para la prestación del servicio en el proceso del Trámite de Permiso de Construcción, en la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, y además se detecta el tiempo de desperdicio (actividades de Transporte, Demora, Inspección, Archivo y Reproceso).

La simbología utilizada para el Diagrama OTIDAR se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 3**  
**DIAGRAMA OTIDAR**

| DEPARTAMENTO:  |                          |   |   |   |   |   | PÁGINA:   |                             |               | DE:        |      |                      |        |       |          |    |    |   |
|----------------|--------------------------|---|---|---|---|---|---|-----------------------------|---------------|------------|------|----------------------|--------|-------|----------|----|----|---|
| PROCESO:       |                          |   |   |   |   |   |   |                             |               |            |      |                      |        |       |          |    |    |   |
| PROCEDIMIENTO: |                          |   |   |   |   |   | FECHA:  |                             |               |            |      |                      |        |       |          |    |    |   |
| No             | Descripción de Actividad |  |  |  |  |  |  | Tiempo Consumido en minutos |               |            |      |                      |        | Total |          |    |    |   |
|                |                          |   |   |   |   |   |   | Usuari<br>o                 | Dpto.<br>R. P | Dpto.<br>R | Dib. | Jefe<br>del<br>Dpto. | Secre. | Téc.  | T (MIN.) |    |    | % |
|                |                          |   |   |   |   |   |   |                             |               |            |      |                      |        |       | TO       | TD | TT |   |
|                |                          |   |   |   |   |   |   |                             |               |            |      |                      |        |       |          |    |    |   |
|                |                          |   |   |   |   |   |   |                             |               |            |      |                      |        |       |          |    |    |   |
|                |                          |   |   |   |   |   |   |                             |               |            |      |                      |        |       |          |    |    |   |
|                |                          |   |   |   |   |   |   |                             |               |            |      |                      |        |       |          |    |    |   |
|                |                          |   |   |   |   |   |   |                             |               |            |      |                      |        |       |          |    |    |   |
|                |                          |   |   |   |   |   |   |                             |               |            |      |                      |        |       |          |    |    |   |

FUENTE: Jerry L. Harbour. "Manual de trabajo de reingeniería de procesos"

La información utilizada para la aplicación del diagrama OTIDAR, es la misma que se ha denotado en el Método ANSI, a diferencia que en el OTIDAR se determina la Eficiencia de Trabajo para cada uno de los procedimientos que se analizan.

La aplicación de estas dos herramientas de análisis, medición y evaluación del proceso y procedimientos se presenta en el capítulo II de este trabajo de Investigación.

# CAPÍTULO II



**DIAGNÓSTICO DE LA  
SITUACIÓN ACTUAL  
SOBRE EL TRÁMITE DE  
PERMISO DE  
CONSTRUCCIÓN QUE  
OFRECE LA OFICINA DE  
PLANIFICACIÓN DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE SAN  
SALVADOR (OPAMSS)**

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SOBRE EL TRÁMITE DE PERMISO DE CONSTRUCCIÓN QUE OFRECE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR (OPAMSS).**

El presente capítulo comprende la metodología utilizada para la elaboración del diagnóstico de la situación actual de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador; donde se elaboró una serie de cuestionarios el cual permitió obtener información para diseñar el diagnóstico.

Además, se presenta los resultados obtenidos a través de la investigación y las conclusiones con sus respectivas recomendaciones.

#### **A. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.**

##### **1. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.**

La investigación que se realizó en la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), con relación al servicio que prestan actualmente a los usuarios, surge de la necesidad de Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad para Normalizar los Trámites de Permisos de Construcción, aplicando las Normas ISO 9001-2000 que facilite el aseguramiento de la calidad el cual permita una mayor satisfacción al usuario.

##### **2. ALCANCES Y LIMITACIONES.**

Se muestran los logros y obstáculos que se presentaron en el desarrollo de la investigación, así como hacia donde estará orientado el Sistema de Gestión de Calidad.

###### **2.1. ALCANCES.**

En la presente investigación se realizó un diagnóstico de la situación actual de los servicios que brinda la Oficina en el proceso del Trámite de Permiso de Construcción, además identificar la manera en que el personal atiende a los usuarios a la hora de realizarlo, así como también, lo que piensa el empleado del

usuario al momento de realizar el trámite, y finalmente conocer el interés que tienen los ejecutivos de la OPAMSS para normar el proceso del Trámite de Permiso de Construcción.

## 2.2. LIMITACIONES TEÓRICAS Y PRÁCTICAS.

En la estructura del procedimiento para otorgar el Permiso de Construcción, se vuelve imprescindible mencionar que para obtener ese derecho, se deben tener a la vista documentos comprobatorios de requisitos previos, como resoluciones favorables de: Calificación de Lugar, Línea de Construcción, Revisión Vial y Zonificación, así como de Factibilidad de Aguas Lluvias; sin embargo, el **Sistema de Gestión de Calidad estará diseñado únicamente para normar el proceso en el Departamento de Urbanización y Construcción**, que aunque existen procedimientos que son coadyuvantes en la resolución del Trámite de Permisos de Construcción, éstos se detallarán en este Capítulo a través del Diagrama de Proceso con su respectivo flujo.

Así también se identifican otras limitaciones:

- ✚ Al realizar la encuesta a los usuarios de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), se obtuvo poca colaboración por parte de ellos, debido a que el personal se encontraba frente a ellos y otros no desearon colaborar por temor.
- ✚ Otro obstáculo que se presentó fue al momento de encuestar a los empleados de la Oficina, dejando evidente el poco interés de plasmar los problemas en el atraso de los trámites.
- ✚ Al momento de realizar la entrevista a los encargados de las instituciones que se relacionan con el proceso del Trámite de Permiso de Construcción, se dieron retrasos en las fechas pactadas para la entrevista, así como también en las instituciones tales como el MOP, MSPAS y VMVDU no se pudo concretar entrevistas debido al poco interés de parte de ellos, siendo una limitante que ocasionó la prolongación del cronograma de actividades.
- ✚ Además se presentó otro inconveniente que ocasionó atrasos en obtener información confidencial, debido a la problemática social por la que atraviesa actualmente el MOP, MIDES Y COAMSS, este último estrechamente relacionado con el funcionamiento de la OPAMSS.

### **3. OBJETIVOS.**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL.**

- ✚ Obtener información actual de los servicios que ofrece la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), sobre los Permisos de Construcción, para determinar la necesidad de un Sistema de Gestión de calidad que facilite normalizar dichos Trámites.

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- ✚ Realizar un diagnóstico actual del Trámite de Permisos de Construcción, con la finalidad de identificar las debilidades que presenta el proceso.
- ✚ Conocer la opinión de los usuarios tanto internos como externos sobre la necesidad de normalizar el Trámite de Permiso de Construcción.
- ✚ Conocer el proceso del Trámite de Permiso de Construcción para determinar las causas y/o razones por las que los técnicos se atrasan en la resolución de expedientes y así plantear alternativas de solución.

### **4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

#### **4.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿En qué medida el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad aplicando las Normas ISO 9001-2000 versión dos mil, a la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), contribuirá a la normalización de los Trámites de Permisos de Construcción de los usuarios internos y externos?

## **5. HIPÓTESIS.**

### **5.1. GENERAL.**

- El diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, permitirá normalizar el tiempo de respuesta al usuario en el proceso del Trámite de Permiso de Construcción, en la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador.

### **5.2. ESPECÍFICAS**

- ✚ El diagnóstico actual del Trámite de Permisos de Construcción, permitirá identificar las debilidades que presenta el proceso.
- ✚ La opinión de los usuarios tanto internos como externos, contribuirá a conocer la necesidad de normalizar el Trámite de Permiso de Construcción.
- ✚ Las causas y/o razones por las que los técnicos se atrasan en la resolución de expedientes es debido a procedimientos ajenos a la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador.

## **6. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **6.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.**

El método utilizado para la realización de la investigación fue el científico, pues su finalidad es racionalizar problemas prácticos que se están suscitando en la realidad, dando así soluciones sustentables y realizables al fenómeno por medio de la investigación concreta, la cual arrojó una respuesta a la situación problemática.

Por lo tanto, dentro del proceso de la investigación se utilizó el método analítico y deductivo, el cual permitió detectar la problemática existente.

## **6.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

Esta investigación fue realizada a través de un estudio descriptivo, permitiendo evaluar, medir y analizar las dimensiones del servicio que ofrece la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), a sus usuarios en el proceso.

Haciendo referencia al estudio descriptivo, aplicado en la investigación se describen las características que en particular manifiestan la situación actual de la OPAMSS, en cuanto al servicio que ofrece la Oficina con respecto a lo que opinan tanto el usuario interno como externo; mientras que, con el estudio correlacional se dio respuesta a preguntas formuladas por dos variables que interactúan entre sí en la investigación, permitiendo así, medir el grado de relación que existe, entre lo que la Oficina puede dar, considerando los recursos con que cuenta para ofrecer el servicio de atención, o los requisitos exigidos por ellos, y con el estudio explicativo se trata de dar respuesta a las causas y condiciones de la investigación.

## **6.3. FUENTES DE INFORMACIÓN.**

Para la recolección de la información se partió de dos fuentes:

### **6.3.1 FUENTES PRIMARIAS.**

Las fuentes primarias utilizadas para la recolección de la información fueron aplicadas a aquellos con conocimiento de la problemática suscitada en la OPAMSS, entre las cuales se encuentran: las entrevistas que se formularon a los ejecutivos (al Director Ejecutivo, Subdirección de Control del Desarrollo Urbano, Jefa del Departamento Urbanización y Construcción y la Jefatura del Departamento de Revisión Preliminar) y a las instituciones que están relacionadas con la Oficina para los Trámites de Permiso de Construcción (ANDA, MINED, ALCALDIAS, MOP, MARN, MSPAS, BOMBEROS, VMVDU); en seguida fue necesario hacer uso de la observación directa, la cual permitió conocer más, sobre cómo el personal atiende al usuario y su desarrollo en el trabajo, además, sirvió para hacer un reconocimiento de las instalaciones de la oficina en su estructura física para determinar si es adecuada o no para los servicios que ofrece a los usuarios, por último se realizaron dos cuestionarios que estaban dirigidos tanto a los usuarios internos como externos de la OPAMSS, permitiendo conocer las diferentes opiniones en cuanto al servicio que ofrece la Oficina durante el proceso.

### **6.3.2 FUENTES SECUNDARIAS.**

La fuente de información secundaria se obtuvo a través de libros consultados, tesis, sitios de Internet, revistas, y otros tipos de publicaciones consideradas de interés en la rama de la normalización de los procesos.

## **7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.**

Para llevar a cabo la investigación sobre la normalización de los Trámites de los servicios que ofrece la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos.

### **7.1. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

#### **7.1.4. ENTREVISTA.**

Para esta técnica se utilizó una guía de preguntas donde se elaboraron dos tipos de cuestionarios que fueron dirigidos a los ejecutivos de la OPAMSS, y a aquellas Instituciones relacionadas con ella.

En primer lugar, la entrevista dirigida a los ejecutivos (ver anexo 1) se realizó con el objetivo de obtener información general de la Oficina, para conocer su funcionamiento en cada una de las áreas en cuanto al servicio que ofrece a los usuarios para determinar las causas de la problemática.

En segundo lugar, se realizó la entrevista dirigida a las instituciones (ver anexo 2) vinculadas con el proceso del Trámite de Permiso de Construcción, para recabar información sobre la relación que existe con ella y de esta manera determinar las causas de los atrasos en la resolución de expedientes.

#### **7.1.5. OBSERVACIÓN DIRECTA.**

Para llevar a cabo la observación directa se visitaron las instalaciones de la OPAMSS, con el objetivo de conocer el ambiente de trabajo que tienen los empleados, es decir, la relación existente entre compañeros, así como también, con los diferentes departamentos para resolver los expedientes de

apertura en los Permisos de Construcción y además percibir de forma directa la atención que se brinda al usuario.

#### **7.1.6. ENCUESTA.**

Para la realización de esta técnica se utilizó como instrumento el cuestionario, donde se elaboraron dos tipos, que estuvieron dirigidos tanto a los usuarios internos como externos que tienen un contacto directo con el proceso del Trámite de Permisos de Construcción.

Así mismo, el cuestionario dirigido a las unidades relacionadas con el proceso del Trámite de Permisos de Construcción, se realizó con el propósito de conocer la opinión que tienen cada uno de ellos en cuanto al atraso en la resolución del trámite (ver anexo 3) siendo esta la unidad de análisis para la investigación que está conformado por 25 técnicos.

Ahora bien, se aclara que para la evaluación del anteproyecto, únicamente se habían considerado a nueve personas que estaban directamente relacionadas en el proceso del Trámite de Permisos de Construcción, pero una vez profundizado en la investigación surgieron dieciséis personas más involucradas con el mismo, resultando un total de veinticinco personas que conforman la unidad de análisis para la investigación.

Finalmente, se pasaron encuestas a los usuarios externos (ver anexo 4), donde se realizó un muestreo del universo, con el objetivo de conocer la opinión sobre el servicio que ofrece la Oficina con respecto al proceso del Trámite del Permiso de Construcción y qué le gustaría al usuario que se mejorara para normalizar el servicio.

### **7.2. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO Y LA MUESTRA.**

#### **7.2.4. DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO.**

Para la determinación del universo de la investigación se tomaron en cuenta a todos los arquitectos e ingenieros acreditados por la OPAMSS, que suman un total de 4,064 personas, siendo este dato proporcionado por la Dirección Ejecutiva de la Oficina.

Así mismo, el universo comprendido por los empleados involucrados en el proceso del Trámite de Permisos de Construcción fue un total de 25<sup>21</sup> personas donde se llevó a cabo un censo de las personas involucradas, los cuales se estructuran de la siguiente manera:

|              |           |
|--------------|-----------|
| Técnicos.    | 23        |
| Secretaria.  | 1         |
| Dibujante.   | 1         |
| <b>TOTAL</b> | <b>25</b> |

#### 7.2.5. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.

##### 7.2.2.2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA DE USUARIOS EXTERNOS.

En cuanto a la determinación de la muestra para usuarios externos, de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), fueron tomados en consideración a todos aquellos Profesionales Arquitectos e Ingenieros que se encuentran registrados en la OPAMSS<sup>22</sup>, que están facultados por el Reglamento a la Ley<sup>23</sup> y que tienen la responsabilidad profesional de realizar los trámites previos y los Permisos de Construcción, lo cual permite que se cumpla con lo establecido en las normas mínimas<sup>24</sup> de seguridad e integridad física y social de la construcción en el Área Metropolitana de San Salvador (AMSS).

Para la determinación de la muestra de usuarios se utilizó el método estadístico aleatorio simple el cual se adecuó al tipo de investigación que se realizó, tomando en cuenta que la población objeto de estudio es finita donde se seleccionó una muestra de los usuarios acreditados.

Las encuestas se pasaron a los usuarios que se presentan a solicitar el Permiso de Construcción.

<sup>21</sup> Leer aclaratoria sobre el total de empleados sujetos a unidad de análisis de la investigación en la página #30, acápite 4.1.3. Encuesta, segundo párrafo.

<sup>22</sup> Los cuales deberán presentar carné de registro nacional de profesionales de la arquitectura e ingeniería otorgada por el Viceministerio de Vivienda y Desarrollo Urbano, dependencia de Ministerio de Obras Públicas del Decreto ejecutivo #34 del 30 de noviembre del 1989, publicado en el diario oficial #4 tomo 306 del 8 de enero del 1990.

<sup>23</sup> Reglamento a la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños, con sus anexos, Parte Séptima, de la Planificación y/o Ejecución de Obras de Urbanización y/o Construcción, Capítulo VI, De los Trámites, Art. VII. 15 de las Responsabilidades.

<sup>24</sup> IDEM

Por lo tanto, para determinar el tamaño de la muestra de los usuarios se utilizó la fórmula de población finita, partiendo del registro de usuarios proporcionado por la Dirección Ejecutiva de la OPAMSS.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 (P Q)}$$

Donde:

**n** = Tamaño de la muestra

**N** = Universo

**E** = Máximo de error posible en la muestra.

**Q** = Grado de probabilidad de fracaso esperado.

**P** = Grado de Probabilidad de certeza esperada de la investigación.

**Z** = Nivel de Confianza.

Asignación de datos para cada variable.

**n** = ?

**N** = 4,064

**E** = 10 % = 0.10

**Q** = 50% = 0.50

**P** = 50% = 0.50

**Z** = 95% = 1.96

### Desarrollo

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (4064)}{(0.10)^2 (4064-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} \\ &= \frac{3903.0656}{41.5904} \\ &= 93.845 \\ \mathbf{n} &= \mathbf{94} \end{aligned}$$

Por lo cual la distribución total de la muestra se conformó de la siguiente manera:

| <b>Unidades de análisis</b> | <b>Cantidad</b> |
|-----------------------------|-----------------|
| 1. Usuarios                 | 94              |
| 2. Empleados de la OPAMSS   | 25              |

#### **7.2.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE LOS DATOS.**

Para el procesamiento, análisis y tabulación de los datos se partió del cuestionario con preguntas abiertas, cerradas y semicerradas; el cual fue dirigido a usuarios internos y externos de la Oficina, para efectos de hacer un diagnóstico del estudio.

##### **7.2.3.1. PREGUNTAS ABIERTAS.**

Para la formulación del cuestionario con preguntas abierta se diseñaron interrogantes en donde los usuarios internos y externos expresaron su opinión según lo que ellos consideran conveniente, para la tabulación de este tipo de pregunta, inicialmente se presenta la pregunta con su respectivo objetivo, luego se elaboró un cuadro de tres columnas, la primera conteniendo las diferentes respuestas emitidas por los usuarios internos y externos, la segunda columna posee la frecuencia en que se repite cada respuestas y en la tercer columna se encuentran los porcentajes de las mismas. Finalmente se realiza un análisis acerca de los resultados obtenidos.

##### **7.2.3.2. PREGUNTAS CERRADAS.**

Estas fueron planteadas como una afirmación con respuestas de alternativas de selección múltiples.

Para la realización de la tabulación se colocó en primer lugar la pregunta con su respectivo objetivo; posteriormente se elaboró un cuadro que posee tres columnas, en la primera se encuentran las alternativas de respuestas, luego la frecuencia y la última el porcentaje. Finalmente se realizó un análisis a cerca de los resultados obtenidos en la tabulación.

### **7.2.3.3. PREGUNTAS SEMICERRADAS.**

Las preguntas semicerradas se presentan con una interrogante en donde tienen que seleccionar una de las alternativas planteadas luego se le pidió que dieran su opinión de acuerdo a las alternativas seleccionadas. Para su tabulación se procedió de la siguiente manera; se presenta la pregunta con su respectivo objetivo, luego se elaboró un cuadro con tres columnas que corresponde a la pregunta, la primera corresponde a las alternativas de las interrogantes planteadas, la segunda pertenece a la frecuencia y la tercera refleja los porcentajes de la frecuencia. Finalmente se realizó un análisis con respecto a los resultados obtenidos.

## **B. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR (OPAMSS).**

### **1. OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO.**

Conocer la situación actual de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, en el servicio que ofrece al usuario para el proceso del Trámite de Permiso de Construcción e identificar las debilidades que este tenga para diseñar un Sistema de Gestión de Calidad que permita normalizar los Trámites.

### **2. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO EN EL TRÁMITE DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR, BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2000.**

#### **2.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, actualmente no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que normalice los Trámites de Permisos de Construcción para satisfacer las necesidades del usuario, sin embargo la institución muestra un interés por desempeñar su trabajo bajo un enfoque de calidad en el servicio; es decir que dicha situación permitirá que todo el personal se

involucra en la elaboración del Sistema de Gestión de Calidad, asumiendo sus responsabilidades una vez que se hayan definido sus procesos orientados a la calidad (ver Preg. # 1, 2 y 3 del anexo 3).

Con respecto a la documentación la Oficina cuenta con Planes de Acción anuales, una Estructura Organizativa, un Reglamento Interno de Trabajo, Misión, Visión, Objetivos, Estrategias, Políticas Laborales y Salariales, así como Manuales de Procedimiento que están orientadas para el funcionamiento eficiente de la institución. De hecho, el personal encuestado manifestó tener conocimiento a cerca de esta documentación antes mencionada, sin embargo estos mismos expresan no tener conocimiento de la existencia de los Manuales de Procedimientos (ver Preg. # 4, 5 y 6 del anexo 3).

## **2.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

Según manifestó la alta dirección de la OPAMSS, ésta no cuenta con ningún mecanismo que revele las necesidades y satisfacción del usuario, sin embargo se busca la manera que éste quede satisfecho desde la primera vez que solicita el servicio (ver Preg. # 13 del anexo 1). Aunque la principal preocupación de los ejecutivos es la manera de reducir los tiempos de respuesta.

Sumado a esto, la Oficina no ha establecido el compromiso que existe con la calidad, respecto al servicio que ofrece, debido a que no se cuenta con objetivos y política de calidad que estén orientados a la satisfacción del usuario y de esa manera elaborar herramientas que permitan trabajar bajo un enfoque de calidad.

Por otra parte, en la OPAMSS, no existe una persona encargada de gestionar la calidad, debido a la carencia del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo, se identificó que la comunicación que existe entre el personal y los usuarios, es la adecuada ya que se da de manera verbal, permitiendo que no se distorsione la información y así mismo aclarar las dudas o confusiones en el momento pertinente, aunque los empleados utilizan otros medios como memorando y llamadas telefónicas para comunicarle al usuario la situación en que se encuentra el trámite (ver Preg. # 8, 9 y 10 del anexo 3). Además con las instituciones relacionadas al proceso del Trámite de Permiso de Construcción, una parte de ellos manifestaron que no existe una comunicación directa, mas bien es con el usuario, aunque la otra parte opinaron que si hay comunicación y que es ágil dentro de lo que cabe (ver Preg. # 2 del anexo 2).

### **2.3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.**

Se observó que en la OPAMSS, la alta dirección se preocupa para que el Recurso Humano, infraestructura y ambiente de trabajo sean los suficientes para cubrir las necesidades de la organización. En lo que a Recursos Humanos se refiere, se pudo detectar que el personal que labora actualmente en los Departamentos relacionados en el proceso del Trámite de Permiso de Construcción, posee los conocimientos técnicos necesarios para realizar sus funciones; además, la Oficina se ocupa de capacitar al personal respecto a las funciones que estos desempeñan en sus áreas de trabajo, sin embargo, no existe una programación de capacitaciones que determine la frecuencia con que se lleven a cabo éstas, así como la verificación de logros obtenidos; además, el número de empleados asignados a este departamento no es suficiente para la realización de sus tareas, lo cual no permite cubrir con las necesidades de los usuarios que solicitan el servicio (ver Preg. # 11 y 12 del anexo 3). En cuanto a las instituciones manifestaron que los técnicos están capacitados para responder inquietudes en el proceso del Trámite de Permiso de Construcción (ver Preg. # 5 del anexo 2).

Es oportuno señalar que la OPAMSS, cuenta con una Política Laboral, la cual constituye un instrumento importante que concretiza los mecanismos para la ejecución de los derechos y obligaciones establecidas en las relaciones laborales, ya que promueve la seguridad laboral. Dentro de ella, se cuenta con incentivos y bonificaciones, el cual busca aplicar los principios y políticas estratégicas de retribución, equidad, motivación y compensación que permite reconocer a los empleados que buscan la calidad y excelencia en las diferentes áreas, de acuerdo a las normas y reglas de la Institución.

En cuanto a la infraestructura, el personal considera que no es la apropiada debido a que el espacio físico es muy reducido en relación a la demanda que poseen los servicios que ofrece la OPAMSS, más aún en el Departamento de Permiso de Construcción, debido a que no se cuenta con un lugar apropiado donde los usuarios esperen para ser atendidos y donde los técnicos puedan efectuar el análisis de planos; además, no cuenta con un área de parqueo para los empleados (ver Preg. # 13 del anexo 3).

Por otra parte, se pudo constatar que la Oficina posee tecnología adecuada para la realización del funcionamiento de la OPAMSS, ya que cada técnico cuenta con su mobiliario y equipo apropiado para la ejecución de sus funciones. También se pudo observar que se cuentan con medios adecuados para la

ejecución de tareas, tales como transporte para la realización de inspección de obras, así como servicio de Intranet.

En lo que a recursos financieros se refiere, la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), en su carácter de institución autónoma municipal, se autofinancia a través del cobro de tasas por los servicios que ofrece en el área de control del desarrollo urbano, las cuales están sustentadas en las Ordenanzas de Tasas por los Servicios prestados por la OPAMSS (ver anexo 5), aprobadas por los Concejos Municipales del AMSS.

Finalmente en lo que se refiere al ambiente de trabajo se pudo verificar que poseen una actitud armoniosa entre ejecutivos, técnicos y usuarios de la OPAMSS.

## **2.4. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.**

Con respecto a la realización del servicio de la OPAMSS, el área de Control del Desarrollo Urbano, en el Departamento de Urbanización y Construcción, que es donde se resuelven los Permisos de Construcción, se pudo constatar que se formulan planes de acción<sup>25</sup>, donde se establecen las tareas que deben realizarse por área. Así mismo, se constató que la Oficina no cuenta con indicadores para la medición del cumplimiento de las actividades que se realizan.

En cuanto al servicio al usuario, los empleados ofrecen información precisa y exacta del proceso y los pasos a seguir al momento de iniciarse el Trámite de Permisos de Construcción (ver Preg. # 14 del anexo 3). Además, se pudo cotejar que entre los diferentes tipos de proyectos que se evalúan, los que demandan mayor tiempo de análisis son los de urbanizaciones y centros comerciales, esto debido a la complejidad que se presenta en el trámite, y en el requerimiento de autorización de otras instituciones que se relacionan con el proceso del trámite. Así mismo, entre los factores que inciden en el atraso del proceso del trámite de Permisos de Construcción de expedientes se pudo hacer constar que esto se debe a la falta de documentación complementaria al trámite y a la deficiencia en los planos constructivos presentados por el usuario (ver Preg. #15 #16 # 17 y # 18 del anexo 3).

Aunque la falta de documentación en la mayoría de los casos se debe a las resoluciones que otras instituciones emiten para seguir con el proceso del Trámite de Permiso de Construcción, dichas

---

<sup>25</sup> Plan de Acción OPAMSS 2006, aprobado por el COAMSS el 9 de febrero de 2006, acta número 3, acuerdo número 1

instituciones entregan documentación en un rango de 15 hasta 90 días, aunque se han dado casos que se han tardado hasta 2 años para dar una resolución (ver Preg. # 4 y # 6 del anexo 2).

La falta de documentación se refiere a que OPAMSS para otorgar un Permiso de Construcción, requiere como requisito indispensable resoluciones y/o resoluciones favorables, emitido por otras instituciones, que luego de realizar un estudio minucioso del proyecto otorgan, y sin el cual, el proceso puede verse afectado en el desarrollo del mismo.

## **2.5. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

En cuanto a los mecanismos que existen para medir el grado de satisfacción del usuario en la OPAMSS, según entrevista concedida por el Director Ejecutivo (ver anexo 1), la Oficina no implementa ninguno, sin embargo si se atiende y se busca dar una solución pertinente a las quejas que los usuarios les hacen llegar por sus propios medios, mas no se logra determinar en su totalidad los requerimientos que estos exigen a la Oficina para estar satisfecho con el servicio brindado.

Es por ello, que es necesario el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, que contribuya a la normalización de la administración con calidad en la OPAMSS.

## **3. DIAGNÓSTICO DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS POR LOS USUARIOS EXTERNOS.**

Este diagnóstico se realizó a través de la encuesta dirigida a los usuarios externos de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, la cual se estructuro de la siguiente manera:

### **3.1. DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.**

De acuerdo a esta dimensión se evalúa la capacidad de respuesta que tiene la OPAMSS, para resolver los problemas que se presentan en el proceso del Trámite y además el tiempo que se tardan para dar respuesta al mismo.

En cuanto a la capacidad de respuesta que tiene la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, para el seguimiento del proceso del Trámite de Permisos de Construcción la mayoría de los usuarios encuestados, manifiestan que mantienen la disposición y voluntad para ayudar a solucionar los diferentes problemas que se presentan cuando hacen uso del servicio. Sin embargo algunos usuarios

consideran que el personal técnico no posee los conocimientos y la experiencia necesaria para resolver los problemas cuando se les han presentado (ver Preg. # 4 del anexo 4).

Con respecto al tiempo de respuesta por parte de la OPAMSS, dentro del proceso del Trámite de Permisos de Construcción solicitado, el usuario opina que la Oficina le resuelve en un tiempo promedio de uno a dos meses, siempre y cuando se haya cumplido con la documentación requerida (ver Preg. # 11 del anexo 4), por lo tanto esto depende del tipo de proyecto que realiza el usuario.

### **3.2. DIMENSIÓN EMPATÍA.**

En esta dimensión se describe cómo considera el usuario el servicio que ofrece la OPAMSS cuando solicitan el Trámite de Permisos de Construcción.

De acuerdo a la opinión del usuario, la mayoría manifestó que la Oficina le ofrece un buen servicio, ya que se cuenta con un personal eficiente, capacitado y amable en la atención, además porque se apegan a lo establecido en el reglamento<sup>26</sup>. Sin embargo, otros consideran que la Oficina no ofrece un buen servicio, debido a que, la resolución de los expedientes se vuelve un poco complicada por la exigencia de documentación complementaria que otorgan otras Instituciones, lo cual genera un retraso en el proceso (ver Preg. # 1, # 2 y # 3 del anexo 4).

### **3.3. DIMENSIÓN TANGIBLE.**

En esta dimensión, se toma a consideración la opinión del usuario para evaluar la calidad de los elementos tangibles del servicio que ofrece la OPAMSS, tales como las instalaciones físicas, tecnología y equipos de trabajo, así como también, la forma y diseño de los instructivos de aplicación para Permisos de Construcción.

Acerca de las instalaciones con las que cuenta la Oficina, la mayoría de los usuarios consideran que éstas no son las adecuadas para ofrecer el servicio, a razón de que el área de espera es muy pequeña (ver Preg. # 14 del anexo 4), además, hacen referencia a la falta de un área física para parqueo, específicamente para el usuario de la OPAMSS.

---

<sup>26</sup> Reglamento a la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del AMSS y de los Municipios aledaños

En cuanto a la tecnología, se pudo constatar que la Oficina, cuenta con tecnología de punta para ofrecer un buen servicio al usuario.

Con respecto al equipo de trabajo, se pudo observar que hace falta un área específica que cuente con un escritorio apropiado para revisar los planos de construcción que presentan el usuario para determinados proyectos.

En cuanto a los instructivos que utiliza la OPAMSS, para los trámites respectivos, una minoría de los usuarios opinan que éstos deben ser más específicos y aclararse, en cuanto al área a construir cuando se refiere a las áreas techadas, libre y verde, debido a que les genera confusión al momento de vaciar la información, no obstante, la mayoría de los encuestados manifestaron que éstos son fáciles de llenar (ver anexo 6)

### **3.4. DIMENSIONES DE FIABILIDAD.**

Esta dimensión se refiere a la opinión sobre el servicio que ofrece la OPAMSS, para conocer la confiabilidad que tiene el usuario, respecto, al tiempo que se tarda la Oficina en emitir una resolución del Trámite de Permisos de Construcción.

Con respecto, al tiempo que se toma la OPAMSS, para la resolución de dicho trámite, el usuario manifiesta que éstos, según la normativa de la autónoma municipal, se cumplen, sin embargo, y en ocasiones si existen atrasos, debido a que la documentación requerida y otorgada por las instituciones relacionadas con el proceso del trámite no es inmediata, originándose así, la demora en la resolución que emite la Oficina (ver Preg. # 11, #12 y #13 del anexo 4).

En cuanto al proceso que el usuario realiza para ser atendido, la mayoría manifestaron que si son los adecuados y están de acuerdo con él, mientras que, algunos consideran no ser el mejor ya que el hecho de ir al banco para cancelar el mandamiento de pago extendido por la OPAMSS, es una pérdida de tiempo para el usuario; otra situación es que no se tiene la opción de efectuar el pago en otras instituciones bancarias, mas que sólo en el Banco Cuscatlán (ver Preg. # 10 del anexo 4).

Además, se pudo observar que, la Oficina cumple con las promesas hechas al usuario, respecto al servicio que ofrece, es así, que cuando se requiere de documentación complementaria para el trámite, al usuario se le habla por teléfono para agilizar el proceso.

Respecto, al horario de atención se pudo constatar, que éstos se cumplen de acuerdo a lo establecido en las políticas administrativas de la Oficina y que además, si por algún motivo no se prestara el servicio de atención en determinadas fechas, el usuario recibe información de la reprogramación de actividades laborales.

### **3.5. DIMENSIÓN SEGURIDAD.**

Esta dimensión se refiere a la credibilidad y confianza que el usuario tiene de los empleados, con respecto a los conocimientos que estos poseen y la habilidad para resolver los problemas que se presentan durante el proceso.

Es así como, el usuario considera que los empleados que tienen un contacto directo con él, poseen los conocimientos necesarios y la amabilidad para atenderles, y de esta manera recibir un buen servicio. Así mismo, manifiesta estar satisfecho con la capacidad técnica, habilidades y destrezas para responder a las inquietudes que presenta el usuario al momento de realizar el trámite (ver Preg. # 15 del anexo 4).

Igualmente, se pudo observar que el usuario se siente seguro de realizar el trámite, ya que de esta manera depositan la confianza en el personal técnico para someterse a la normativa establecida por el COAMSS.

No obstante, el usuario opina que los técnicos no poseen autoridad para decidir si el expediente ingresa o no al sistema, debido a que tienen que consultarles a sus superiores.

Finalmente, se pudo constatar que la OPAMSS ofrece un buen servicio al usuario, debido a que la mayoría se encuentran satisfechos por la prestación durante el proceso, sin embargo la oportunidad de mejorar el servicio es necesaria mediante el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad.

#### **4. DIAGNÓSTICO DE LAS DIMENSIONES EVALUADAS POR LOS EJECUTIVOS DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR.**

Este diagnóstico se realizó a través de una guía de entrevistas dirigida a los Ejecutivos de la OPAMSS (ver anexo 1), tales como la Dirección Ejecutiva, la Subdirectora de Control del Desarrollo Urbano y las Jefaturas de los Departamentos de Urbanización y Construcción, así como de Revisión Preliminar, profesionales que se relacionan directamente con el proceso del Trámite de Permisos de Construcción y el cual se detalla de la siguiente manera:

##### **4.1. FILOSOFÍA DEL ÁREA DE CONTROL DEL DESARROLLO URBANO.**

Es competencia de la Subdirección de control del Desarrollo Urbano, coordinar todo el trabajo de los Departamentos y/o Unidades, tales como: Receptoría, Revisión Preliminar, Línea de Construcción, Uso de Suelo, Urbanización y Construcción, así como Monitoreo y Recepción de Obra; debido a que en dicha Área se analizan, revisan y otorgan todos los trámites de los proyectos del Área Metropolitana de San Salvador, sean: Calificación de Lugar, Línea de Construcción, Revisión Viales y Zonificación, Permiso de Construcción y Parcelación, Legalización de asentamientos ilegales, Recepción de Obra y permiso de habitar.

El único trámite que aunque se relaciona con el proceso no depende de esta área, es el otorgamiento de la Factibilidad de Aguas Lluvias, que depende de la Unidad Ambiental orgánicamente distinguida en la Subdirección de Planificación.

La actual Dirección de la OPAMSS, deja claro que el principal objetivo de su administración radica en convertir a la OPAMSS en una Oficina para el Desarrollo Integral del AMSS, que no se entienda como una Oficina al servicio del sector construcción.

Finalmente, es importante señalar que el trabajo que esta área desarrolla es fundamental para la subsistencia de la OPAMSS, debido a que los ingresos que percibe provienen del Área de Control, es decir el sostenimiento Institucional es gracias a los trámites que se otorgan en el AMSS.

## **4.2. DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.**

Respecto a este acápite los ejecutivos coincidieron que el principal problema radica en cómo disminuir el tiempo de respuesta al usuario, ya que el principal motivo que provoca la tardanza en la resolución de los expedientes de Permisos de Construcción es la incompleta documentación que presenta el usuario cuando va a iniciar el proceso del trámite, así como la deficiencia en la presentación de planos; mencionaron que cuando se trata de un expediente de fácil resolución, es decir que no requiere mucho análisis, se tardan quince días y aquellos que suelen ser complejos la resolución tarda aproximadamente de cuatro a siete semanas<sup>27</sup>.

Asimismo, es oportuno señalar que dependiendo de la tipología del proyecto, así se requiere documentación comprobatoria; en tal sentido en muchas ocasiones se requieren resoluciones de instituciones como el Ministerio de Medio Ambiente, ANDA, Ministerio de Salud, Ministerio de Obras Públicas, Concultura, Cuerpo de Bomberos y Alcaldías Municipales, entre otras; lo que implica que ese proceso retrase aun más la resolución, en esta fase lo que se hace es que los expedientes salen con memorando, hasta que el usuario obtiene la resolución de la respectiva Institución se continúa con el proceso. Los Ejecutivos coincidieron en que el proceso de otorgamiento de Permisos de Construcción existen tiempos que no dependen de la OPAMSS, si no de las instituciones que emiten resoluciones.

También, cabe mencionar que dependiendo de la naturaleza del proyecto, que lleva más tiempo de análisis por parte del técnico, más que todo cuando se resuelven expedientes de condominios, centros comerciales, etc. ya que implica revisión de estudios técnicos (obras de protección, muros de retención, estudio hidrológico, memorias de cálculo, etc.), y el fiel cumplimiento de trámites previos<sup>28</sup>.

## **4.3. DIMENSIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO AL USUARIO.**

En la OPAMSS, los Ejecutivos se han preocupado año con año en ofrecer calidad en el servicio que se presta al usuario, por tal razón se destaca la constante capacitación a los técnicos para obtener mejores criterios al momento de resolver un expediente.

---

<sup>27</sup> Estos tiempos no están regulados por la ley si no que son directrices del área de control

<sup>28</sup> Calificación de Lugar, Línea de Construcción, Factibilidad de Aguas Lluvias y la Revisión Vial y Zonificación (depende del proyecto)

Asimismo se recalca que la Dirección de la OPAMSS, en el empeño de mejorar el servicio al usuario ha optado mantener una reunión de jefaturas, cada ocho días, donde se comparten, consultan, discuten parámetros para resolver expedientes, principalmente aquellos considerados de difícil resolución y que no cumplen a cabalidad una norma establecida en el Reglamento; en dicha reunión participa la Dirección Ejecutiva, las Subdirecciones de Control del Desarrollo Urbano y Planificación, así como las Jefaturas que dependen de ellas, incluyendo el Departamento de Informática.

#### **4.4. DIMENSIÓN AMBIENTE LABORAL.**

En este punto se destaca que el ambiente laboral en el Área del Control del Desarrollo Urbano es ameno, pues existe una buena comunicación entre los Departamentos; además se cuenta con una Política Laboral y salarial de manera tal que genera satisfacción a los empleados; dicha Política se fundamenta en tres pilares: la persona humana la cual representa el pilar más importante, ya que de éste depende el funcionamiento eficiente de la institución y el desarrollo de objetivos claros, proyectándose hacia metas estratégicas y firmes, que permitan proporcionar un servicio eficiente; el Conocimiento, el cual constituye un compromiso esencial para el desarrollo de capacidades de todo el personal; permitiendo la preparación adecuada y actualizada para que éste desarrolle a plenitud sus funciones, dándoles seguridad en su funcionamiento diario y el Capital Financiero, el cual garantiza el desarrollo de la Política Laboral, la retribución de cada uno de sus miembros y su mejoramiento continuo.

Además se puede destacar que existen bonificaciones e incentivos hacia el personal, retribuyendo el esfuerzo, dedicación y lealtad a su trabajo; además las capacitaciones que son un pilar fundamental en el desarrollo de las actividades.

#### **4.5. DIMENSIÓN AMBIENTE FÍSICO.**

Los Ejecutivos están conscientes que el local donde está ubicada la OPAMSS es pequeño, sin embargo se ha hecho lo posible por distribuir de la mejor manera los espacios para cada Departamento; la principal dificultad que tienen los técnicos que resuelven los Permisos de Construcción es el de no contar con un lugar adecuado donde se revisen los planos de los proyectos, principalmente de aquellos que son grandes, como por ejemplo condominio, centros comerciales, etc.

## 5. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO QUE SE REALIZA PARA EL TRÁMITE DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN.

### 5.1. NORMATIVA.

- a. Será indispensable para dar seguimiento al proceso de tramitar un permiso de parcelación, haber tramitado la revisión vial y zonificación a la OPAMSS.
- b. Toda constructora que tramite un permiso de parcelación, deberá presentar para el trámite respectivo, lo siguiente:
  - ✚ Solicitud en Instructivo respectivo firmado y sellado por profesionales, según lo indicado en el literal c).
  - ✚ Copia de plano y resolución de revisión vial y zonificación.
  - ✚ Factibilidad de Servicios de agua potable, aguas lluvias y energía eléctrica.
  - ✚ Calificación de lugar y/o línea de construcción según el caso.
  - ✚ 3 juegos de copias heliográficas de planos, debidamente sellados y firmados por los profesionales responsables, conteniendo lo indicado en el literal d).
  - ✚ Memoria de cálculos estructurales de muros, cálculo hidrológico del sistema de aguas lluvias, estudios hidrológicos y obras necesarias al proyecto y su correspondiente estudio de mecánica de suelos, estabilidad de taludes según sea el caso.
  - ✚ Memoria descriptiva del Proyecto y descripción de las especificaciones técnicas para ejecución de las obras.
  - ✚ Recibo y copia de la cancelación del impuesto municipal correspondiente al mes anterior, del terreno a parcelar.
- c. Toda solicitud e instructivo deberá ser firmada según lo indicado a continuación:
  - ✚ Por un profesional (Ing. Civil o Arquitecto), cuando se trate de una parcelación con un sólo acceso, pasaje o senda vehicular con retorno.
  - ✚ Por 2 profesionales, cuando hay más de un acceso.
  - ✚ Por 3 profesionales (Ing. Civil, Arquitecto, Electricista), cuando es una urbanización compleja que implica una distribución eléctrica.
- d. Los planos indicados en el numeral 2 deberán atender lo especificado en el artículo VIII. 15 del Capítulo "I", título cuarto de la parte octava del Reglamento a la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y Municipios Aledaños.

- e. **Todo constructor que desee iniciar una obra de construcción deberá presentar a la OPAMSS, los siguientes documentos (documentos que juntos formaran el expediente de la obra).**
- ✚ Solicitud en Instructivo respectivo, firmada y sellada por 3 profesionales (Ingeniero Civil, Ingeniero Electricista y Arquitecto) para construcciones nuevas o ampliaciones mayores de 100 mt<sup>2</sup> para construcciones de 50 y 100 mt<sup>2</sup>, basta una firma responsable.
  - ✚ **Documentos comprobatorios de requisitos previos**, según lo indicado en el literal c).
  - ✚ Calificación de lugar y/o línea de construcción, según lo establecido en Reglamento respectivo de OPAMSS.
  - ✚ 3 juegos de copias heliográficas o similares de planos, firmados y sellados por los mismos profesionales que firmarán la solicitud.
  - ✚ Memoria de cálculo estructural para edificaciones mayores de dos pisos.
  - ✚ Recibo y copia de cancelación del impuesto municipal correspondiente al mes anterior del terreno donde se construirá.
- f. Son considerados **documentos comprobatorios para efecto de permiso de construcción** los siguientes:
- ✚ Resoluciones de Línea de construcción y Calificación de Lugar.
  - ✚ Resolución de Revisión Vial y Zonificación para complejos urbanos.
  - ✚ Resolución de Factibilidad de aguas lluvias, si así lo requiera.
  - ✚ Permisos de Parcelación para grupos de viviendas u otras edificaciones a construir en forma simultanea con la parcelación.
  - ✚ Recepción de Obras de urbanización, para construcciones individuales a construir en parcelaciones previamente habilitadas.
  - ✚ Factibilidad de servicios: ANDA y CAESS, para construcciones de complejos urbanos en parcelas urbanas previamente habilitadas.
  - ✚ Último recibo de ANDA y CAESS, para construcciones individuales previamente habilitadas.
- g. Los juegos de planos presentados para efecto de permiso de construcción deberán contener lo indicado en el artículo VIII. 17, en su parte octava, título cuarto en su capítulo II, del Reglamento a la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y Municipios Aledaños.
- h. Posterior a la presentación de los documentos, indicados en el numeral 2, una vez autorizado el permiso, se deberá entregar al interesado un mandamiento de pago correspondiente a los impuestos

de construcción, sanciones pendientes de cancelación para su pago respectivo, esto es responsabilidad del municipio a excepción de la Alcaldía de Santa Tecla, que se entrega el expediente completo (Solicitud y planos con sellos sin firma) para su revisión y aprobación por la Alcaldía después regresa a OPAMSS.

- i. Luego de presentar la cancelación del mandamiento de pago y un período no mayor de 10, días, la OPAMSS devolverá al interesado, un juego de copias de planos con un sello de Permiso de Construcción haciendo constar que se ha cumplido con lo establecido en el Reglamento a la Ley.
- j. Todo permiso de construcción, podrá ser solicitado paralelamente al permiso de parcelación ambos podrán otorgarse al mismo tiempo.
- k. En ningún caso podrá ser otorgado un permiso de construcción antes del otorgamiento de un permiso de parcelación.
- l. Si el proyecto pertenece a Santa Tecla, se envía el expediente a la municipalidad a través de receptoría, para que gestiona el permiso, previo pago de los impuestos de construcción. Posterior lo regresa para que la OPAMSS, continúe con el trámite.
- m. Para todo expediente que se resuelve en el Departamento se debe alimentar la base de datos a través del Sistema Trámites y Antecedentes”

## **5.2. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCESO APLICANDO EL MÉTODO ANSI.**

Este método se utilizó para identificar la secuencia de actividades que conforman cada procedimiento para diagramar el flujo del proceso del Trámite de Permiso de Construcción.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del Método ANSI a cada uno de los procedimientos que componen el proceso del Trámite de Permiso de Construcción.

**PROCESO DEL TRÁMITE DE PERMISO DE CONSTRUCCIÓN.**

**Cuadro N° 4**

**TRÁMITE CALIFICACIÓN DE LUGAR.**

| PROCESO                 | PROCEDIMIENTO                  | PASOS  | TIEMPO EN MINUTOS |
|-------------------------|--------------------------------|--|-------------------|
| PERMISO DE CONSTRUCCIÓN | TRÁMITE CALIFICACIÓN DE LUGAR. | 1. Usuario solicita asesoría del proyecto.   | 5                 |
|                         |                                | 2. Técnico da orientación de los trámites a realizar.  | 30                |
|                         |                                | 3. Usuario compra el Instructivo.  | 5                 |
|                         |                                | 4. Usuario llena el Instructivo y recolecta Información.   | 1440              |
|                         |                                | 5. Usuario presenta la documentación completa.   | 5                 |
|                         |                                | 6. Departamento de Revisión Preliminar verifica que toda la documentación esté completa.   | 30                |
|                         |                                | 7. Unidad de Receptoría elabora mandamiento de pago.   | 2                 |
|                         |                                | 8. Usuario cancela mandamiento de pago en el banco.  | 480               |
|                         |                                | 9. Unidad de receptoría ingresa al sistema el trámite.   | 1                 |
|                         |                                | 10. Unidad receptoría traslada el expediente al jefe del departamento.   | 3                 |
|                         |                                | 11. El jefe del departamento recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria.   | 30                |
|                         |                                | 12. Secretaria introduce al sistema información del expediente.  | 5                 |
|                         |                                | 13. Técnico recibe el expediente para su revisión.   | 5                 |
|                         |                                | 14. Técnico consulta plano de zonificación.  | 15                |
|                         |                                | 15. Técnico verifica en el sistema que toda la documentación esté acorde al expediente.  | 15                |
|                         |                                | 16. Técnico verifica que la documentación esté completa.   | 5                 |
|                         |                                | 17. Técnico Programa y realiza inspección.   | 60                |
|                         |                                | 18. Técnico realiza el análisis y da resolución.   | 4800              |
|                         |                                | 19. Jefatura evalúan expediente y consultan con unidades especializadas si es necesarios (aguas lluvias, planificación y reunión de jefaturas) | 60                |
|                         |                                | 20. El Jefe recibe la resolución junto con el expediente y corrige si es necesario.  | 960               |
|                         |                                | 21. Dibujante sella los planos.  | 30                |
|                         |                                | 22. Técnico firma resolución y planos e ingresa la ubicación gráfica del trámite.  | 15                |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | 23.El Jefe firma resolución y planos originales                        | 5 |
|  |  | 24.Secretaria ingresa información de salida del expediente.            | 1 |
|  |  | 25.El expediente es trasladado a Receptoría para su posterior entrega. | 3 |
|  |  | 26.Usuario recibe el expediente resuelto.                              | 5 |

**Cuadro N° 5**  
**TRÁMITE LÍNEA DE CONSTRUCCIÓN.**

| PROCESO                        | PROCEDIMIENTO                         | PASOS  | TIEMPO EN MINUTOS |
|--------------------------------|---------------------------------------|--|-------------------|
| <b>PERMISO DE CONSTRUCCIÓN</b> | <b>TRÁMITE LÍNEA DE CONSTRUCCIÓN.</b> | 1.Usuario compra el Instructivo.   | 5                 |
|                                |                                       | 2.Usuario llena el Instructivo y recolecta Información.  | 1440              |
|                                |                                       | 3.Usuario presenta la documentación completa.  | 5                 |
|                                |                                       | 4.Departamento de Revisión Preliminar verifica que toda la documentación esté completa.  | 30                |
|                                |                                       | 5.Unidad de Receptoría elabora mandamiento de pago.  | 2                 |
|                                |                                       | 6.Usuario cancela mandamiento de pago en el banco.   | 480               |
|                                |                                       | 7.Unidad de receptoría ingresa al sistema el trámite.  | 1                 |
|                                |                                       | 8.Unidad receptoría traslada el Expediente al jefe del departamento.   | 3                 |
|                                |                                       | 9.El jefe del departamento recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria.   | 30                |
|                                |                                       | 10.Secretaria introduce al sistema información del expediente.   | 5                 |
|                                |                                       | 11.Técnico recibe el expediente para su revisión.  | 15                |
|                                |                                       | 12.Técnico verifica en el sistema que toda la documentación esté acorde al expediente.   | 15                |
|                                |                                       | 13.Verifica que la documentación esté completa   | 5                 |
|                                |                                       | 14.Si la documentación no está completa sale con memorando. Es necesario obtener información de demarcación de derecho de vía que le compete al MOP. | 5                 |
|                                |                                       | 15.Técnico o Usuario presenta información de derecho de vía.   | 14400             |
|                                |                                       | 16.Técnico toma como referencia la ley y reglamento de desarrollo y ordenamiento   | 180               |

|  |  |   |      |
|--|--|---|------|
|  |  | territorial.  |      |
|  |  | 17.Técnico Programa y realiza inspección.   | 60   |
|  |  | 18.Técnico verifica que el plano de construcción esté acorde a la inspección. Si no sale con memorando. | 60   |
|  |  | 19.Usuario entrega correcciones de planos de construcción.  | 480  |
|  |  | 20.Técnico realiza el análisis y la resolución.   | 4800 |
|  |  | 21.El Jefe recibe la resolución junto con el expediente y corrige si es necesario.                      | 960  |
|  |  | 22.Dibujante sella los planos.  | 30   |
|  |  | 23.Técnico firma resolución y planos e ingresa la ubicación gráfica del trámite.                        | 15   |
|  |  | 24.El Jefe firma resolución y planos originales   | 5    |
|  |  | 25.Secretaria ingresa información de salida del expediente.   | 1    |
|  |  | 26.El expediente es trasladado a Receptoría para su posterior entrega.                                  | 3    |
|  |  | 27.Usuario recibe el expediente resuelto.   | 5    |

Cuadro N° 6

## TRÁMITE DE FACTIBILIDAD DE AGUAS LLUVIAS.

| PROCESO                 | PROCEDIMIENTO                             | PASOS  | TIEMPO EN MINUTOS |
|-------------------------|---|--|-------------------|
| PERMISO DE CONSTRUCCIÓN | TRÁMITE DE FACTIBILIDAD DE AGUAS LLUVIAS. | 1.Usuario compra el Instructivo.   | 5                 |
|                         |   | 2.Usuario llena el Instructivo y recolecta Información.                                  | 1440              |
|                         |   | 3.Usuario presenta la documentación completa.  | 5                 |
|                         |   | 4.Departamento de Revisión Preliminar verifica que toda la documentación esté completa.  | 30                |
|                         |   | 5.Unidad de Receptoría elabora mandamiento de pago.                                      | 2                 |
|                         |   | 6.Usuario cancela mandamiento de pago en el banco.                                       | 480               |
|                         |   | 7.Unidad de receptoría ingresa al sistema el trámite.                                    | 1                 |
|                         |   | 8.Unidad receptoría traslada el Expediente al jefe del departamento.                     | 3                 |
|                         |   | 9.El jefe del departamento recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria. | 30                |
|                         |   | 10.Secretaria introduce al sistema información del                                       | 5                 |

|  |  |  |      |
|--|--|--|------|
|  |  | expediente.  |      |
|  |  | 11.Técnico recibe el expediente para su revisión.  | 15   |
|  |  | 12.Técnico verifica en el sistema que toda la documentación esté acorde al expediente.   | 15   |
|  |  | 13.Verifica que la documentación esté completa   | 5    |
|  |  | 14.Si la documentación no está completa sale con memorando. Ya se por la falta estudio hidrológico de las quebradas, revisar la capacidad hidráulica de las obras, diseño completo del sistema de detención y las demarcaciones de la zona de protección de la quebrada. | 5    |
|  |  | 15.Usuario entrega la documentación solicitada.  | 2400 |
|  |  | 16.Técnico Programa y realiza inspección.  | 60   |
|  |  | 17.Técnico verifica que el plano de construcción esté acorde a la inspección. Si no sale con memorando.  | 60   |
|  |  | 18.Usuario entrega correcciones de planos de construcción.   | 960  |
|  |  | 19.Técnico realiza el análisis y la resolución.  | 4800 |
|  |  | 20.El Jefe recibe la resolución junto con el expediente y corrige si es necesario.   | 960  |
|  |  | 21.Dibujante sella los planos.   | 30   |
|  |  | 22.Técnico firma resolución y planos e ingresa la ubicación gráfica del trámite.   | 15   |
|  |  | 23.El Jefe firma resolución y planos originales  | 5    |
|  |  | 24.Secretaria ingresa información de salida del expediente.  | 1    |
|  |  | 25.El expediente es trasladado a Receptoría para su posterior entrega.   | 3    |
|  |  | 26.Usuario recibe el expediente resuelto.  | 5    |

Cuadro N° 7

## TRÁMITE DE REVISIÓN VIAL Y ZONIFICACIÓN.

| PROCESO                 | PROCEDIMIENTO                            | PASOS   | TIEMPO EN MINUTOS |
|-------------------------|--|---|-------------------|
| PERMISO DE CONSTRUCCIÓN | TRÁMITE DE REVISIÓN VIAL Y ZONIFICACIÓN. | 1.Usuario compra el Instructivo.  | 5                 |
|                         |  | 2.Usuario llena el Instructivo y recolecta Información.                                 | 1440              |
|                         |  | 3.Usuario presenta la documentación completa.   | 5                 |
|                         |  | 4.Departamento de Revisión Preliminar verifica que toda la documentación esté completa. | 30                |
|                         |  | 5.Unidad de Receptoría elabora mandamiento de   | 2                 |

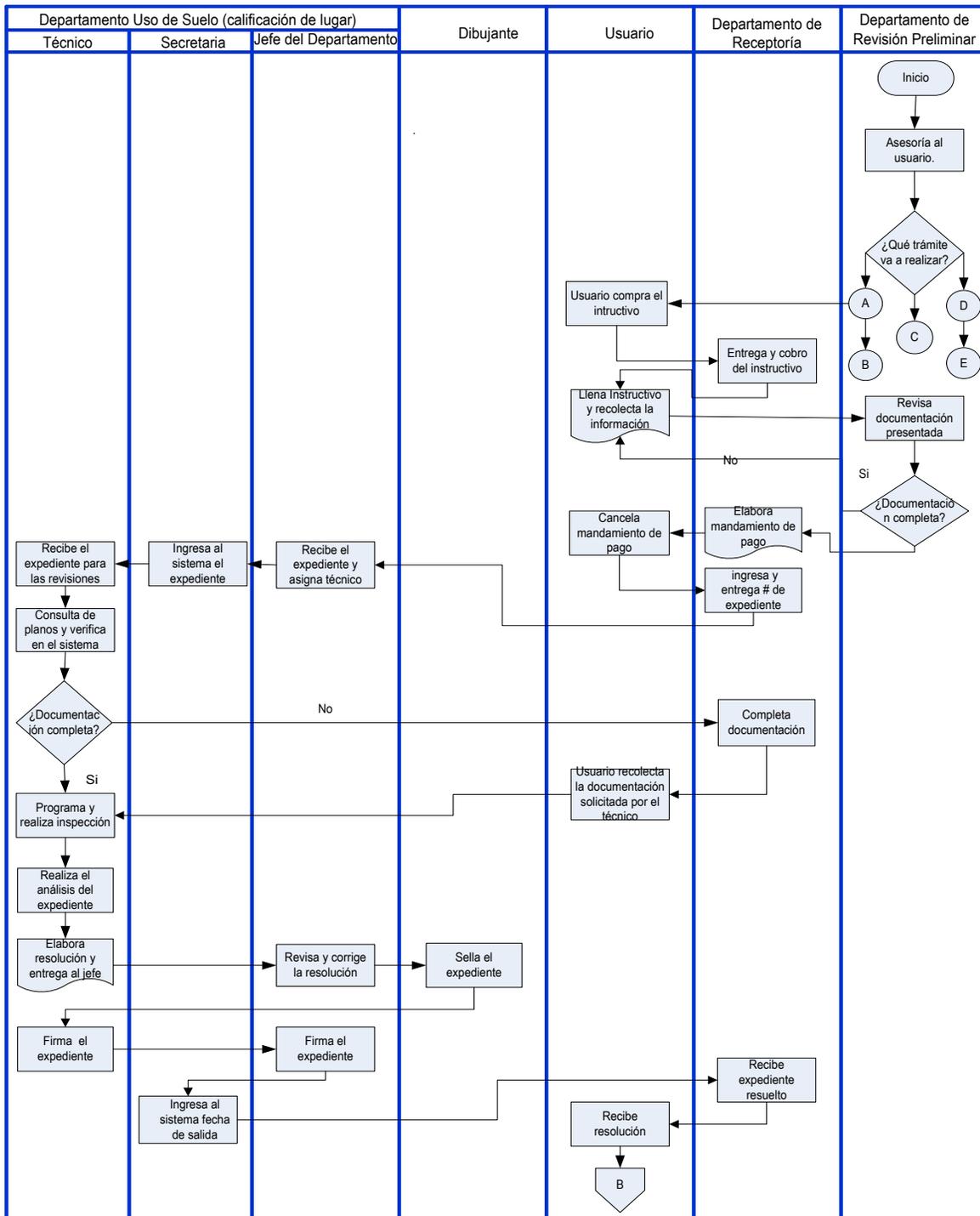
|  |  |  |       |
|--|--|--|-------|
|  |  | pago.  |       |
|  |  | 6. Usuario cancela mandamiento de pago en el banco.  | 480   |
|  |  | 7. Unidad de receptoría ingresa al sistema el trámite.   | 1     |
|  |  | 8. Unidad de receptoría manda copia del expediente al municipio.   | 30    |
|  |  | 9. Unidad receptoría traslada el Expediente al jefe del departamento.  | 3     |
|  |  | 10. El jefe del departamento recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria.   | 30    |
|  |  | 11. Secretaria introduce al sistema información del expediente.  | 5     |
|  |  | 12. Técnico recibe el expediente para su revisión.   | 15    |
|  |  | 13. Técnico verifica en el sistema que toda la documentación esté acorde al expediente.  | 15    |
|  |  | 14. Verifica que la documentación esté completa  | 5     |
|  |  | 15. Si la documentación no está completa sale con memorando. Por la falta de opinión de tala de la alcaldía, permiso de CONCULTURA y permiso de las condiciones de acceso por parte del MOP. | 5     |
|  |  | 16. Usuario entrega opinión de la alcaldía..   | 4800  |
|  |  | 17. Usuario entrega Permiso de MOP.  | 14400 |
|  |  | 18. Usuario presenta permiso de CONCULTURA.  | 9600  |
|  |  | 19. Técnico Programa y realiza inspección.   | 60    |
|  |  | 20. Técnico verifica que el plano de construcción esté acorde a la inspección. Si no sale con memorando.   | 60    |
|  |  | 21. Usuario entrega correcciones de planos de construcción.  | 960   |
|  |  | 22. Técnico realiza el análisis y la resolución.   | 4800  |
|  |  | 23. El Jefe recibe la resolución junto con el expediente y corrige si es necesario.  | 960   |
|  |  | 24. Dibujante sella los planos.  | 30    |
|  |  | 25. Técnico firma resolución y planos e ingresa la ubicación gráfica del trámite.  | 15    |
|  |  | 26. El Jefe firma resolución y planos originales   | 5     |
|  |  | 27. Secretaria ingresa información de salida del expediente.   | 1     |
|  |  | 28. El expediente es trasladado a Receptoría para su posterior entrega.  | 3     |
|  |  | 29. Usuario recibe el expediente resuelto.   | 5     |

**Cuadro N° 8**  
**TRÁMITE PERMISO DE CONSTRUCCIÓN.**

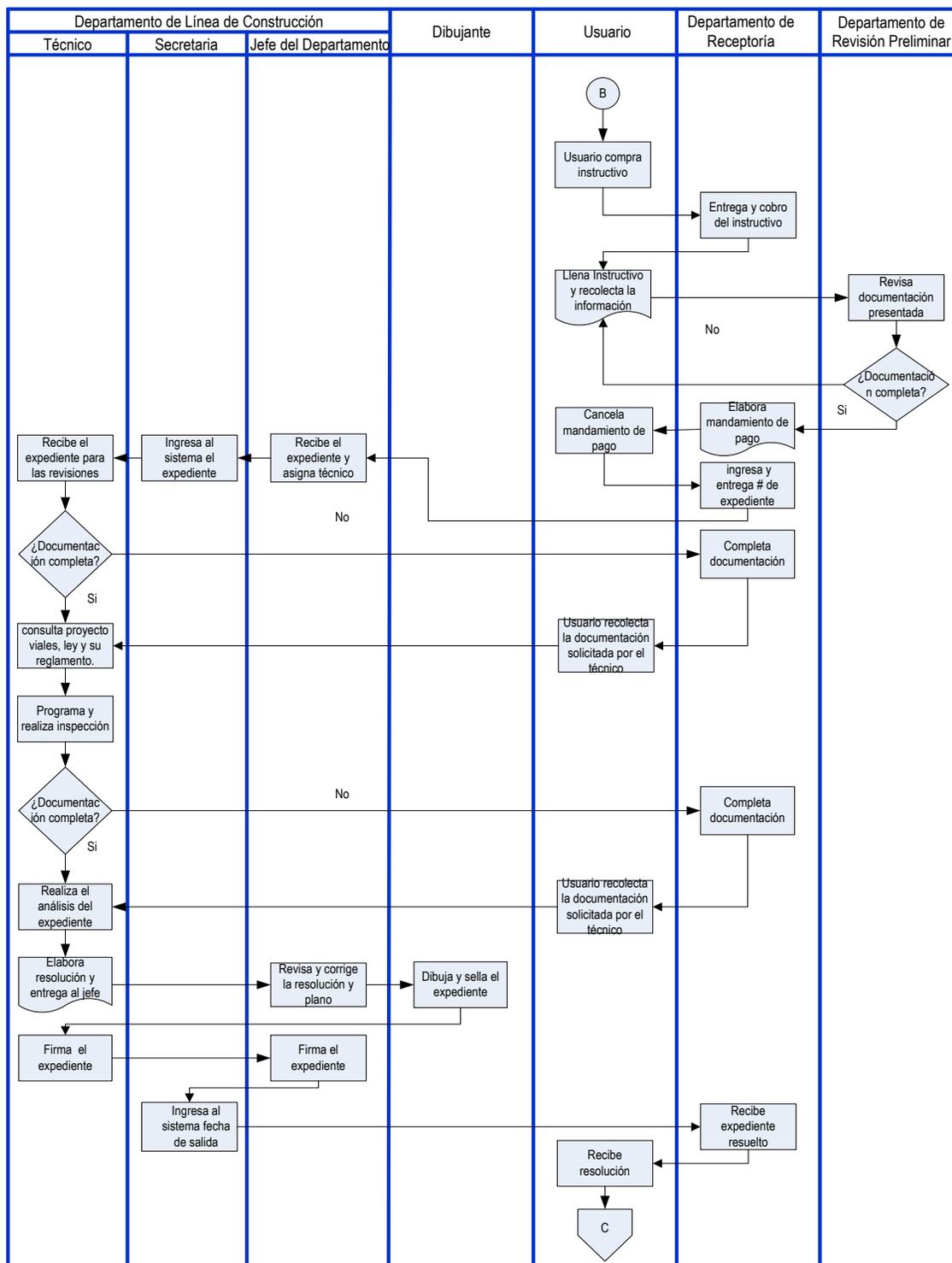
| PROCESO                 | PROCEDIMIENTO                    | PASOS   | TIEMPO EN MINUTOS |
|-------------------------|----------------------------------|---|-------------------|
| PERMISO DE CONSTRUCCIÓN | TRÁMITE PERMISO DE CONSTRUCCIÓN. | 1. Usuario compra el Instructivo.   | 5                 |
|                         |                                  | 2. Usuario llena el Instructivo y recolecta Información.  | 1440              |
|                         |                                  | 3. Usuario presenta la documentación completa.  | 5                 |
|                         |                                  | 4. Departamento de Revisión Preliminar verifica que toda la documentación esté completa.  | 30                |
|                         |                                  | 5. Unidad de Receptoría elabora mandamiento de pago.  | 2                 |
|                         |                                  | 6. Usuario cancela mandamiento de pago en el banco.   | 48                |
|                         |                                  | 7. Unidad de receptoría ingresa al sistema el trámite.  | 1                 |
|                         |                                  | 8. Unidad receptoría traslada el Expediente al jefe del departamento.   | 3                 |
|                         |                                  | 9. El jefe del departamento recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria.   | 30                |
|                         |                                  | 10. Secretaria introduce al sistema información del expediente.   | 5                 |
|                         |                                  | 11. Técnico recibe el expediente para su revisión.  | 5                 |
|                         |                                  | 12. Técnico consulta plano de zonificación.   | 5                 |
|                         |                                  | 13. Técnico verifica en el sistema que toda la documentación esté acorde al expediente.   | 5                 |
|                         |                                  | 14. Técnico verifica que la documentación esté completa. Si la documentación no está completa sale con memorando. Por la falta de permiso ambiental otorgado por el MARN, autorización de MSPAS, autorización de Bomberos, Permiso de MINEC, Factibilidad de ANDA y factibilidad CAESS. | 5                 |
|                         |                                  | 15. Usuario presenta Permiso de Bomberos.   | 1440              |
|                         |                                  | 16. Usuario presenta Permiso de MINEC.  | 43200             |
|                         |                                  | 17. Usuario presenta permiso ambiental de MARN.   | 12000             |
|                         |                                  | 18. Usuario presenta autorización del MSPAS.  | 7200              |
|                         |                                  | 19. Usuario presenta factibilidad de ANDA.  | 7200              |
|                         |                                  | 20. Usuario presenta factibilidad de CAESS.   | 1440              |
|                         |                                  | 21. Técnico toma como referencia las características del inmueble y consulta la normativa.  | 240               |
|                         |                                  | 22. Técnico Programa y realiza inspección.  | 60                |

|  |  |   |       |
|--|--|---|-------|
|  |  | <b>23.</b> Técnico verifica que el plano de construcción esté acorde a la inspección. Si no sale con memorando. | 60    |
|  |  | <b>24.</b> Usuario entrega correcciones de planos de construcción.  | 980   |
|  |  | <b>25.</b> Técnico realiza el análisis y la resolución.   | 14400 |
|  |  | <b>26.</b> El Jefe recibe la resolución junto con el expediente y corrige si es necesario.                      | 960   |
|  |  | <b>27.</b> Dibujante sella los planos.  | 30    |
|  |  | <b>28.</b> Técnico firma resolución y planos e ingresa la ubicación gráfica del trámite.                        | 15    |
|  |  | <b>29.</b> El Jefe firma resolución y planos originales   | 5     |
|  |  | <b>30.</b> Secretaria ingresa información de salida del expediente.   | 1     |
|  |  | <b>31.</b> El expediente es trasladado a Receptoría para su posterior entrega.                                  | 3     |
|  |  | <b>32.</b> Usuario recibe el expediente resuelto.   | 5     |

## FLUJOGRAMA SITUACIÓN ACTUAL. PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE DE CALIFICACIÓN DE LUGAR

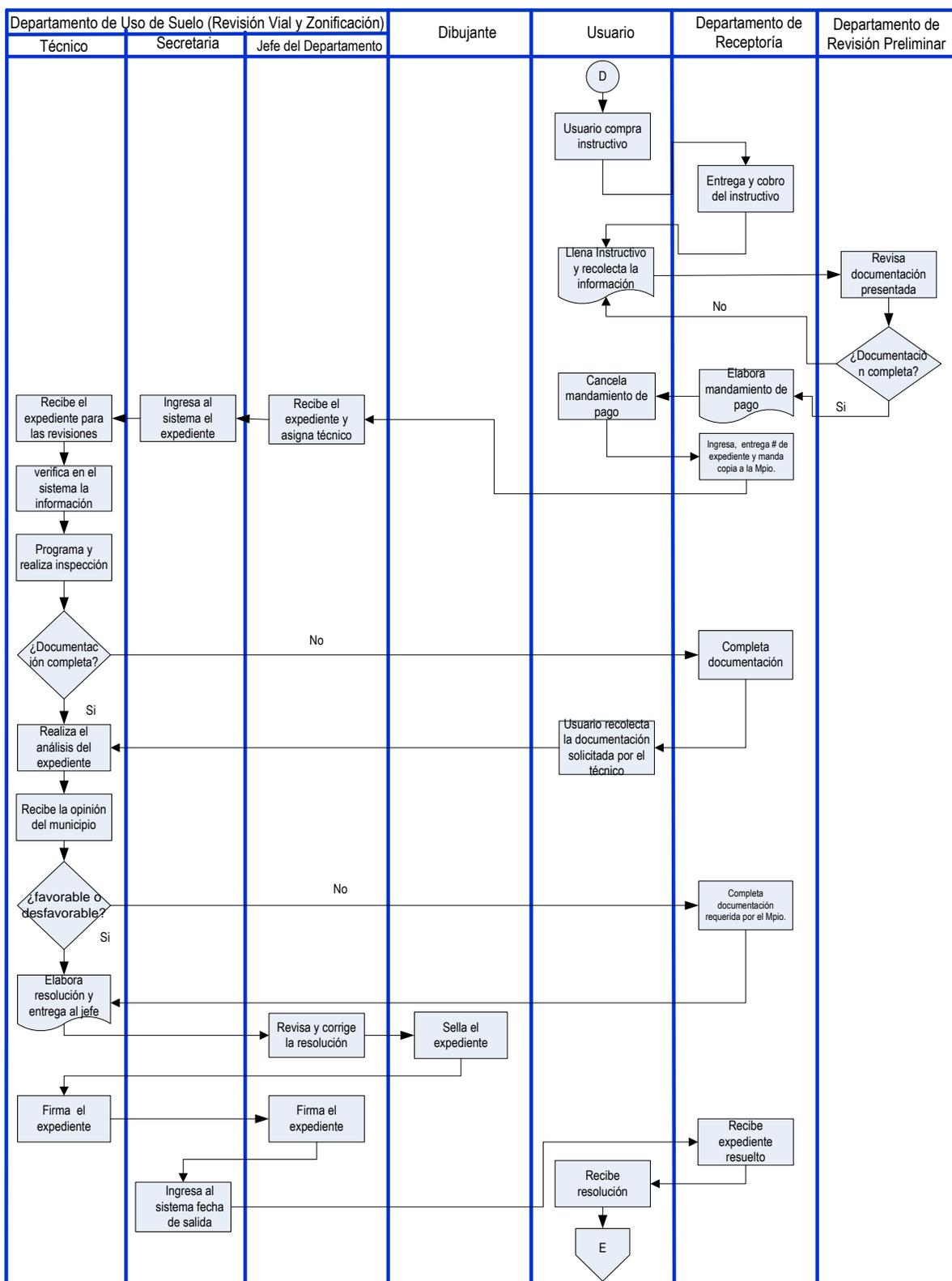


## PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE DE LÍNEA DE CONSTRUCCIÓN.

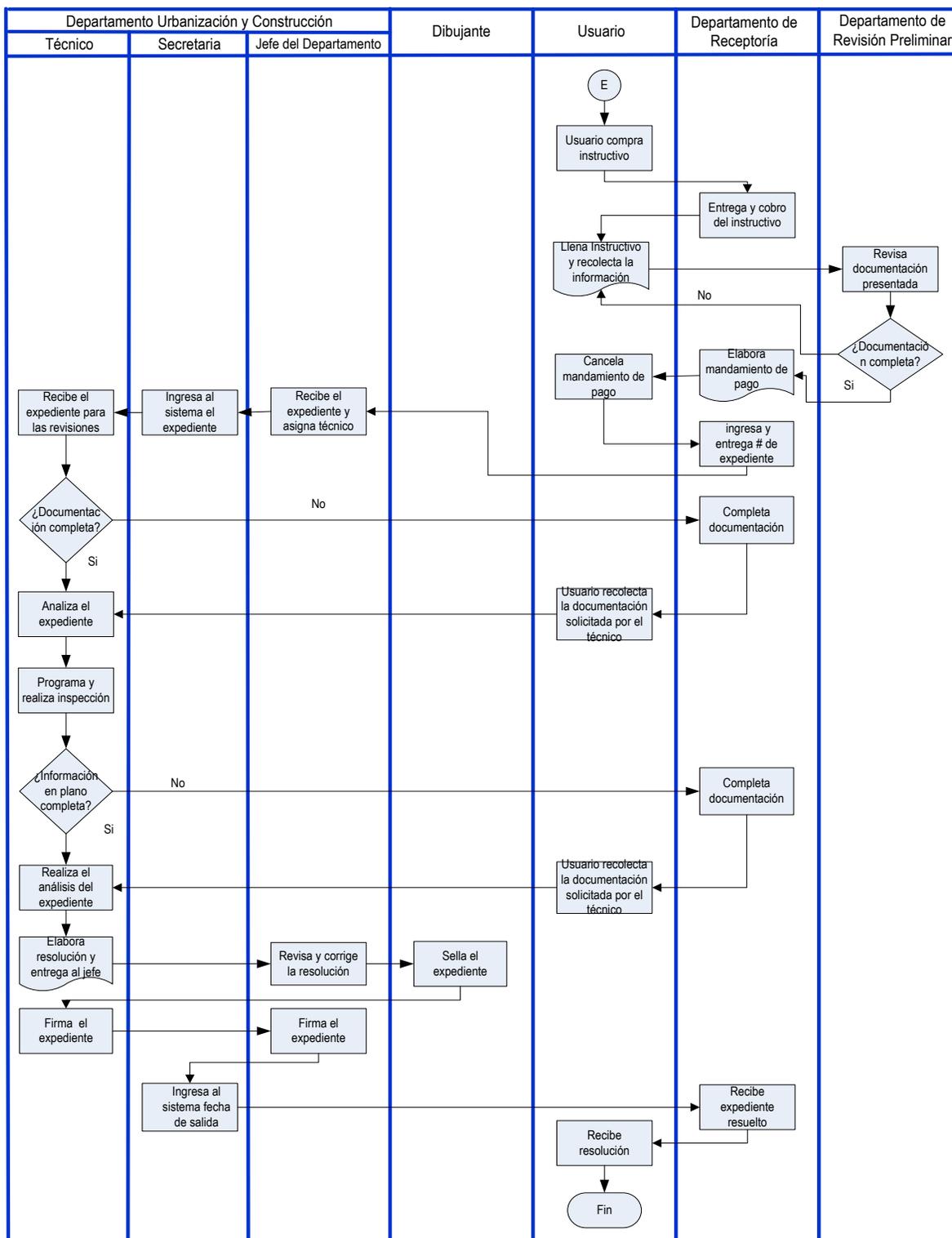




## PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE DE REVISIÓN VIAL Y ZONIFICACIÓN.



## PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE DE PERMISO DE CONSTRUCCIÓN.



### 5.3. APLICACIÓN DEL DIAGRAMA OTIDAR.

El diagrama OTIDAR se utilizó para determinar de manera cuantitativa la EFICIENCIA DE TRABAJO para cada procedimiento, 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 representa trabajo y agregan valor a los rendimientos que se obtiene.

En cambio, las actividades que generan tiempo de desperdicio (TD): Transporte, Inspección, Demora y Archivo, solamente agrega costo y demora a los procedimientos que se llevan a cabo, es decir que no agregan valor a los resultados.

La aplicación del diagrama OTIDAR, al igual que el método ANSI, permitieron identificar la secuencia de actividades, así como el responsable de cada una y el tiempo consumido; por lo que se manejaron los mismos datos para este diagrama.

Para conocer y medir el tiempo, que se tarda la Oficina, en resolver un expediente que ingresa al sistema para su evaluación, análisis y resolución en el proceso actual del trámite de Permisos de Construcción, fue necesario aplicar el método OTIDAR, por lo que se definen supuestos que determinen parámetros de medición, iniciando en el momento en que el usuario llega a solicitar información sobre el proceso hasta que este concluye de manera favorable, incluyendo aquellos tiempos que les toma a las instituciones relacionadas en el proceso del trámite de Permisos de Construcción (MOP, MSPAS, MAREN, CONCULTURA, ALCALDÍA, MINEC, BOMBEROS), emitir una resolución y que son requeridos por la Oficina como requisitos para el otorgamiento del permiso de construcción.

#### Supuestos

- ✚ Se tomarán en cuenta sólo los días trabajados (hábiles) en la Oficina, con un horario comprendido de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 a 4:00 p.m.
- ✚ En cuanto a las instituciones, el tiempo que le toma a cada institución otorgar una resolución; información obtenida previa entrevista.

Cuadro N° 9

| INSTITUCIÓN | DÍAS HÁBILES | TIEMPO EN MINUTOS |
|-------------|--------------|-------------------|
| MOP         | 30 días      | 14400             |
| MSPAS       | 15 días      | 7200              |
| MARN        | 25 días      | 12000             |
| CONCULTURA  | 20 días      | 9600              |
| ALCALDÍA    | 10 días      | 4800              |
| MINEC       | 90 días      | 43200             |
| BOMBEROS    | 3 días       | 1440              |
| CAESS       | 3 días       | 1440              |
| ANDA        | 15 días      | 7200              |

A continuación se muestra el diagnóstico de la aplicación del diagrama OTIDAR a cada uno de los procedimientos.

**DIAGNÓSTICO SOBRE LA APLICACIÓN DEL DIAGRAMA OTIDAR A LOS PROCEDIMIENTOS ACTUALES.**

**Cuadro N° 10**

| DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL              |   |   |   |   |   |   |   |                             |            |         |           |               |        |       |          |      |        |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------------------------|------------|---------|-----------|---------------|--------|-------|----------|------|--------|---|
| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.    |   |   |   |   |   |   |   |                             |            |         | PÁGINA: 1 |               |        | DE: 2 |          |      |        |   |
| PROCESO: Permiso de Construcción.             |   |   |   |   |   |   |   |                             |            |         |           |               |        |       |          |      |        |   |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Calificación de Lugar. |   |   |   |   |   |   |   |                             |            |         | FECHA:    |               |        |       |          |      |        |   |
| No.   | Descripción de Actividad                                      |  |  |  |  |  |  | Tiempo Consumido en minutos |            |         |           |               |        |       | Total    |      |        |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R | Dib.      | Jefe de Dpto. | Secre. | Téc.  | T (MIN.) |      |        | % |
|   |   |   |   |   |   |   |   |                             |            |         |           |               |        |       | TO       | TD   | TT     |   |
| 1   | Solicita asesoría del proyecto.                               | *   |   |   |   |   |   | 5                           |            |         |           |               |        | 5     |          | 5    | 0.06%  |   |
| 2   | Orientación de los trámites a realizar.                       | *   |   |   |   |   |   |                             | 30         |         |           |               |        | 30    |          | 30   | 0.38%  |   |
| 3   | Compra instructivo.   | *   |   |   |   |   |   | 5                           |            |         |           |               |        | 5     |          | 5    | 0.06%  |   |
| 4   | Llena instructivo y recolecta información.                    |   |   |   | *   |   |   | 1440                        |            |         |           |               |        |       | 1440     | 1440 | 18.09% |   |
| 5   | Presenta la documentación.                                    | *   |   |   |   |   |   | 5                           |            |         |           |               |        | 5     |          | 5    | 0.06%  |   |
| 6   | Verifica que la documentación esta completa.                  | *   |   |   |   |   |   |                             | 30         |         |           |               |        | 30    |          | 30   | 0.38%  |   |
| 7   | Elabora mandamiento de pago.                                  | *   |   |   |   |   |   |                             |            | 2       |           |               |        | 2     |          | 2    | 0.03%  |   |
| 8   | Cancela mandamiento de pago.                                  |   |   |   | *   |   |   | 480                         |            |         |           |               |        |       | 480      | 480  | 6.03%  |   |
| 9   | Ingresa al sistema el trámite.                                | *   |   |   |   |   |   |                             |            | 1       |           |               |        | 1     |          | 1    | 0.01%  |   |
| 10  | Traslada el expediente al jefe del dpto.                      |   | *   |   |   |   |   |                             |            | 3       |           |               |        |       | 3        | 3    | 0.04%  |   |
| 11  | Recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria. | *   | *   |   |   |   |   |                             |            |         | 30        |               |        | 30    |          | 30   | 0.38%  |   |
| 12  | Introduce al sistema el expediente.                           | *   |   |   |   |   |   |                             |            |         |           | 5             |        | 5     |          | 5    | 0.06%  |   |
| 13  | Recibe expediente para revisión.                              | *   |   |   |   |   |   |                             |            |         |           |               | 5      | 5     |          | 5    | 0.06%  |   |
| 14  | Consulta plano de zonificación.                               | *   |   |   |   |   |   |                             |            |         |           |               |        | 15    | 15       | 15   | 0.19%  |   |

Cuadro N° 11

| DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL              |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             |             |             |             |                |
|---|---|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------------------|------------|----------|-----------|----------------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.    |   |           |          |          |          |          |          | PÁGINA: 2                   |            |          |           | DE: 2          |          |             |             |             |             |                |
| PROCESO: Permiso de Construcción.             |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             |             |             |             |                |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Calificación de Lugar. |   |           |          |          |          |          |          | FECHA:                      |            |          |           |                |          |             |             |             |             |                |
| No.   | Descripción de Actividad  |           |          |          |          |          |          | Tiempo Consumido en minutos |            |          |           |                |          | Total       |             |             |             |                |
|   |   |           |          |          |          |          |          | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R  | Dib.      | Jefe del Dpto. | Secre.   | Téc.        | T (MIN.)    |             |             | %              |
|   |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             | TO          | TD          | TT          |                |
| 15  | Verifica en el sistema el expediente.                                 | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                | 15       | 15          |             | 15          | 0.19%       |                |
| 16  | Verifica que este completa la documentación.                          | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                | 5        | 5           |             | 5           | 0.06%       |                |
| 17  | Programa y realiza inspección.  |           |          | *        |          |          |          |                             |            |          |           |                | 60       | 60          |             | 60          | 0.75%       |                |
| 18  | Realiza el análisis y da resolución.                                  | *         |          |          | *        |          |          |                             |            |          |           |                | 4800     | 4800        |             | 4800        | 59.89%      |                |
| 19  | Evalúan expediente.   | *         |          |          |          |          |          |                             |            | 60       |           |                | 60       |             |             | 60          | 0.75%       |                |
| 20  | Recibe resolución y corrige si es necesario.                          | *         |          | *        |          |          |          |                             |            | 960      |           |                | 960      |             |             | 960         | 11.98%      |                |
| 21  | Sella los planos.   | *         |          |          |          |          |          |                             |            | 30       |           |                | 30       |             |             | 30          | 0.37%       |                |
| 22  | Firma resolución.   | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           | 15             | 15       |             |             | 15          | 0.19%       |                |
| 23  | Firma resolución y planos originales                                  | *         |          |          |          |          |          |                             |            | 5        |           |                | 5        |             |             | 5           | 0.06%       |                |
| 24  | Ingresa Información de salida del expediente                          | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          | 1         |                | 1        |             |             | 1           | 0.01%       |                |
| 25  | Se traslada expediente a Receptoría para ser retirado por el usuario. |           | *        |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             | 3           | 3           | 0.04%       |                |
| 26  | Retira resolución.  | *         |          |          |          |          |          | 5                           |            |          |           |                | 5        |             |             | 5           | 0.06%       |                |
| <b>TOTAL</b>                                  |   | <b>22</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>5</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1940</b>                 | <b>60</b>  | <b>6</b> | <b>33</b> | <b>1055</b>    | <b>6</b> | <b>4915</b> | <b>6089</b> | <b>1926</b> | <b>8015</b> | <b>100.00%</b> |

Cuadro N° 12

| DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL              |   |   |   |  |   |  |           |                             |            |         |       |                |        |       |          |      |       |   |
|---|---|---|---|--|---|--|-----------|-----------------------------|------------|---------|-------|----------------|--------|-------|----------|------|-------|---|
| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.    |   |   |   |  |   |  | PÁGINA: 1 |                             |            |         | DE: 2 |                |        |       |          |      |       |   |
| PROCESO: Permiso de Construcción.             |   |   |   |  |   |  |           |                             |            |         |       |                |        |       |          |      |       |   |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Línea de Construcción. |   |   |   |  |   |  | FECHA:    |                             |            |         |       |                |        |       |          |      |       |   |
| No.   | Descripción de Actividad                                      |   |   |  |   |  |           | Tiempo Consumido en minutos |            |         |       |                |        | Total |          |      |       |   |
|   |   |   |   |  |   |  |           | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R | Dib.  | Jefe del Dpto. | Secre. | Téc.  | T (MIN.) |      |       | % |
|   |   |   |   |  |   |  |           |                             |            |         |       |                |        |       | TO       | TD   | TT    |   |
| 1   | Compra instructivo.   | * |   |  |   |  |           | 5                           |            |         |       |                |        | 5     |          | 5    | 0.02% |   |
| 2   | Llena instructivo y recolecta información.                    |   |   |  | * |  |           | 1440                        |            |         |       |                |        |       | 1440     | 1440 | 6.25% |   |
| 3   | Presenta la documentación.                                    | * |   |  |   |  |           | 5                           |            |         |       |                |        | 5     |          | 5    | 0.02% |   |
| 4   | Verifica que la documentación esta completa.                  | * |   |  |   |  |           |                             | 30         |         |       |                |        | 30    |          | 30   | 0.13% |   |
| 5   | Elabora mandamiento de pago.                                  | * |   |  |   |  |           |                             |            | 2       |       |                |        | 2     |          | 2    | 0.01% |   |
| 6   | Cancela mandamiento de pago.                                  |   |   |  | * |  |           | 480                         |            |         |       |                |        |       | 480      | 480  | 2.08% |   |
| 7   | Ingresar al sistema el trámite.                               | * |   |  |   |  |           |                             |            | 1       |       |                |        | 1     |          | 1    | 0.00% |   |
| 8   | Traslada el expediente al jefe del dpto.                      |   | * |  |   |  |           |                             |            | 3       |       |                |        |       | 3        | 3    | 0.01% |   |
| 9   | Recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria. | * | * |  |   |  |           |                             |            |         | 30    |                |        | 30    |          | 30   | 0.13% |   |
| 10  | Introduce al sistema el expediente.                           | * |   |  |   |  |           |                             |            |         | 5     |                |        | 5     |          | 5    | 0.02% |   |
| 11  | Recibe expediente para revisión.                              | * |   |  |   |  |           |                             |            |         |       | 5              |        | 5     |          | 5    | 0.02% |   |
| 12  | Verifica en el sistema  | * |   |  |   |  |           |                             |            |         |       | 15             |        | 15    |          | 15   | 0.07% |   |
| 13  | Verifica que la documentación esta completa.                  | * |   |  |   |  |           |                             |            |         |       | 5              |        | 5     |          | 5    | 0.02% |   |
| 14  | Salir con memorando   |   |   |  | * |  |           |                             |            |         |       | 5              |        | 5     |          | 5    | 0.02% |   |

Cuadro N° 13

| DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL              |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             |             |              |              |                |
|---|---|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------------------|------------|----------|-----------|----------------|----------|-------------|-------------|--------------|--------------|----------------|
| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.    |   |           |          |          |          |          |          | PÁGINA: 2                   |            |          |           | DE: 2          |          |             |             |              |              |                |
| PROCESO: Permiso de Construcción.             |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             |             |              |              |                |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Línea de Construcción. |   |           |          |          |          |          |          | FECHA:                      |            |          |           |                |          |             |             |              |              |                |
| No.   | Descripción de Actividad  |           |          |          |          |          |          | Tiempo Consumido en minutos |            |          |           |                |          | Total       |             |              |              |                |
|   |   |           |          |          |          |          |          | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R  | Dib.      | Jefe del Dpto. | Secre.   | Téc.        | T (MIN.)    |              |              | %              |
|   |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             | TO          | TD           | TT           |                |
| 15  | Entrega Permiso del MOP   |           |          |          | *        |          |          | 14400                       |            |          |           |                |          |             |             | 14400        | 14400        | 62.53%         |
| 16  | Toma como referencia la ley y reglamento de desarrollo                | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                | 180      | 180         |             | 180          |              | 0.78%          |
| 17  | Programa y realiza inspección.  |           |          | *        |          |          |          |                             |            |          |           |                | 60       |             | 60          | 60           | 0.26%        |                |
| 18  | Verifica que esté acorde a la inspección si no sale con memorando.    | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                | 60       | 60          |             | 60           | 0.26%        |                |
| 19  | Entrega documentación   |           |          |          | *        |          |          | 480                         |            |          |           |                |          |             | 480         | 480          | 2.08%        |                |
| 20  | Realiza el análisis y da resolución.                                  | *         |          |          | *        |          |          |                             |            |          |           |                | 4800     | 4800        |             | 4800         | 20.84%       |                |
| 21  | Recibe resolución y corrige si es necesario.                          | *         |          | *        |          |          |          |                             |            |          | 960       |                |          | 960         |             | 960          | 4.17%        |                |
| 22  | Sella los planos.   | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           | 30             |          | 30          |             | 30           | 0.13%        |                |
| 23  | Firma resolución.   | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                | 15       | 15          |             | 15           | 0.07%        |                |
| 24  | Firma resolución y planos originales                                  | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          | 5         |                |          | 5           |             | 5            | 0.02%        |                |
| 25  | Ingresa Información de salida del expediente                          | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           | 1              |          | 1           |             | 1            | 0.00%        |                |
| 26  | Se traslada expediente a Receptoría para ser retirado por el usuario. |           | *        |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             | 3           | 3            | 0.01%        |                |
| 27  | Retira resolución   | *         |          |          |          |          |          | 5                           |            |          |           |                |          | 5           |             | 5            | 0.02%        |                |
| <b>TOTAL</b>                                  |   | <b>20</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>5</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>16815</b>                | <b>30</b>  | <b>6</b> | <b>33</b> | <b>995</b>     | <b>6</b> | <b>4965</b> | <b>6159</b> | <b>16871</b> | <b>23030</b> | <b>100.00%</b> |

Cuadro N° 14

| DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL                     |   |   |   |   |  |   |   |                             |            |         |       |                |        |       |          |        |    |   |
|--|---|---|---|---|--|---|---|-----------------------------|------------|---------|-------|----------------|--------|-------|----------|--------|----|---|
| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.           |   |   |   |   |  |   | PÁGINA: 1   |                             |            |         | DE: 2 |                |        |       |          |        |    |   |
| PROCESO: Permiso de Construcción.                    |   |   |   |   |  |   |   |                             |            |         |       |                |        |       |          |        |    |   |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Factibilidad de Aguas Lluvias |   |   |   |   |  |   | FECHA:  |                             |            |         |       |                |        |       |          |        |    |   |
| No.  | Descripción de Actividad                                      |  |  |  |  |  |  | Tiempo Consumido en minutos |            |         |       |                |        | Total |          |        |    |   |
|  |   |   |   |   |  |   |   | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R | Dib.  | Jefe del Dpto. | Secre. | Téc.  | T (MIN.) |        |    | % |
|  |   |   |   |   |  |   |   |                             |            |         |       |                |        |       | TO       | TD     | TT |   |
| 1  | Compra instructivo.   | *   |   |   |  |   | 5   |                             |            |         |       |                | 5      |       | 5        | 0.04%  |    |   |
| 2  | Llena instructivo y recolecta información.                    |   |   |   | *  |   | 1440  |                             |            |         |       |                |        | 1440  | 1440     | 12.73% |    |   |
| 3  | Presenta la documentación.                                    | *   |   |   |  |   | 5   |                             |            |         |       |                | 5      |       | 5        | 0.04%  |    |   |
| 4  | Verifica que la documentación esta completa.                  | *   |   |   |  |   |   | 30                          |            |         |       |                | 30     |       | 30       | 0.27%  |    |   |
| 5  | Elabora mandamiento de pago.                                  | *   |   |   |  |   |   |                             | 2          |         |       |                | 2      |       | 2        | 0.02%  |    |   |
| 6  | Cancela mandamiento de pago.                                  |   |   |   | *  |   | 480   |                             |            |         |       |                |        | 480   | 480      | 4.24%  |    |   |
| 7  | Ingresa al sistema el trámite.                                | *   |   |   |  |   |   |                             | 1          |         |       |                | 1      |       | 1        | 0.01%  |    |   |
| 8  | Traslada el expediente al jefe del dpto.                      |   | *   |   |  |   |   |                             | 3          |         |       |                |        | 3     | 3        | 0.03%  |    |   |
| 9  | Recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria. | *   | *   |   |  |   |   |                             |            | 30      |       |                | 30     |       | 30       | 0.27%  |    |   |
| 10   | Introduce al sistema el expediente.                           | *   |   |   |  |   |   |                             |            |         | 5     |                | 5      |       | 5        | 0.04%  |    |   |
| 11   | Recibe expediente para revisión.                              | *   |   |   |  |   |   |                             |            |         |       | 5              | 5      |       | 5        | 0.04%  |    |   |
| 13   | Verifica que la documentación esta completa.                  | *   |   |   |  |   |   |                             |            |         |       | 5              | 5      |       | 5        | 0.04%  |    |   |
| 14   | Sale con memorando  |   |   |   | *  |   |   |                             |            |         |       |                | 5      | 5     | 5        | 0.04%  |    |   |

Cuadro N° 15

| DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL                     |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             |             |             |              |                |
|--|---|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------------------|------------|----------|-----------|----------------|----------|-------------|-------------|-------------|--------------|----------------|
| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.           |   |           |          |          |          |          |          | PÁGINA: 2                   |            |          |           | DE: 2          |          |             |             |             |              |                |
| PROCESO: Permiso de Construcción.                    |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             |             |             |              |                |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Factibilidad de Aguas Lluvias |   |           |          |          |          |          |          | FECHA:                      |            |          |           |                |          |             |             |             |              |                |
| No.  | Descripción de Actividad  |           |          |          |          |          |          | Tiempo Consumido en minutos |            |          |           |                |          | Total       |             |             | %            |                |
|  |   |           |          |          |          |          |          | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R  | Dib.      | Jefe del Dpto. | Secre.   | Téc.        | T (MIN.)    |             |              |                |
|  |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             | TO          | TD          |              | TT             |
| 15   | Entrega documentación   |           |          |          | *        |          |          | 2400                        |            |          |           |                |          |             | 2400        | 2400        | 21.21%       |                |
| 16   | Programa y realiza inspección.  |           |          | *        |          |          |          |                             |            |          |           |                | 60       | 60          |             | 60          | 0.53%        |                |
| 17   | Verifica que esté acorde a la inspección si no sale con memorando.    | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                | 60       | 60          |             | 60          | 0.53%        |                |
| 18   | Entrega documentación   |           |          |          |          |          |          | 960                         |            |          |           |                |          |             | 960         | 960         | 8.48%        |                |
| 19   | Realiza el análisis y da resolución.                                  | *         |          |          | *        |          |          |                             |            |          |           |                | 4800     | 4800        |             | 4800        | 42.42%       |                |
| 20   | Recibe resolución y corrige si es necesario.                          | *         |          | *        |          |          |          |                             |            |          | 960       |                | 960      |             | 960         | 8.48%       |              |                |
| 21   | Sella los planos.   | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          | 30        |                | 30       |             | 30          | 0.27%       |              |                |
| 22   | Firma resolución.   | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                | 15       | 15          |             | 15          | 0.13%        |                |
| 23   | Firma resolución y planos originales                                  | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          | 5         |                | 5        |             | 5           | 0.04%       |              |                |
| 24   | Ingresa Información de salida del expediente                          | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           | 1              | 1        |             | 1           | 0.01%       |              |                |
| 25   | Se traslada expediente a Receptoría para ser retirado por el usuario. |           | *        |          |          |          |          |                             |            |          | 3         |                |          | 3           | 3           | 0.03%       |              |                |
| 26   | Retira resolución.  | *         |          |          |          |          |          | 5                           |            |          |           |                | 5        |             | 5           | 0.04%       |              |                |
| <b>TOTAL</b>   |   | <b>17</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>5</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>5298</b>                 | <b>30</b>  | <b>6</b> | <b>33</b> | <b>995</b>     | <b>6</b> | <b>4950</b> | <b>6024</b> | <b>5291</b> | <b>11315</b> | <b>100.00%</b> |

Cuadro N° 16

| DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL                     |   |   |   |  |   |  |  |                             |            |         |      |                |        |       |          |      |       |   |
|--|---|---|---|--|---|--|--|-----------------------------|------------|---------|------|----------------|--------|-------|----------|------|-------|---|
| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.           |   |   |   |  |   |  |  | PÁGINA: 1                   |            |         |      | DE: 2          |        |       |          |      |       |   |
| PROCESO: Permiso de Construcción.                    |   |   |   |  |   |  |  |                             |            |         |      |                |        |       |          |      |       |   |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Revisión Vial y Zonificación. |   |   |   |  |   |  |  | FECHA:                      |            |         |      |                |        |       |          |      |       |   |
| No.  | Descripción de Actividad                                      |   |   |  |   |  |  | Tiempo Consumido en minutos |            |         |      |                |        | Total |          |      |       |   |
|  |   |   |   |  |   |  |  | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R | Dib. | Jefe del Dpto. | Secre. | Téc.  | T (MIN.) |      |       | % |
|  |   |   |   |  |   |  |  |                             |            |         |      |                |        |       | TO       | TD   | TT    |   |
| 1  | Compra instructivo.   | * |   |  |   |  |  | 5                           |            |         |      |                |        | 5     |          | 5    | 0.02% |   |
| 2  | Llena instructivo y recolecta información.                    |   |   |  | * |  |  | 1440                        |            |         |      |                |        |       | 1440     | 1440 | 6.17% |   |
| 3  | Presenta la documentación.                                    | * |   |  |   |  |  | 5                           |            |         |      |                |        | 5     |          | 5    | 0.02% |   |
| 4  | Verifica que la documentación esta completa.                  | * |   |  |   |  |  |                             | 30         |         |      |                |        | 30    |          | 30   | 0.13% |   |
| 5  | Elabora mandamiento de pago.                                  | * |   |  |   |  |  |                             |            | 2       |      |                |        | 2     |          | 2    | 0.01% |   |
| 6  | Cancela mandamiento de pago.                                  |   |   |  | * |  |  | 480                         |            |         |      |                |        |       | 480      | 480  | 2.06% |   |
| 7  | Ingresa al sistema el trámite.                                | * |   |  |   |  |  |                             |            | 1       |      |                |        | 1     |          | 1    | 0.00% |   |
| 8  | Manda copia a la municipalidad.                               | * |   |  |   |  |  |                             |            | 30      |      |                |        | 30    |          | 30   | 0.13% |   |
| 9  | Traslada el expediente al jefe del dpto.                      |   | * |  |   |  |  |                             |            | 3       |      |                |        |       | 3        | 3    | 0.01% |   |
| 10   | Recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria. | * | * |  |   |  |  |                             |            |         |      | 30             |        | 30    |          | 30   | 0.13% |   |
| 11   | Introduce al sistema el expediente.                           | * |   |  |   |  |  |                             |            |         | 5    |                |        | 5     |          | 5    | 0.02% |   |
| 12   | Recibe expediente para revisión.                              | * |   |  |   |  |  |                             |            |         |      | 5              | 5      |       |          | 5    | 0.02% |   |
| 13   | Verifica en el sistema el expediente.                         | * |   |  |   |  |  |                             |            |         |      | 5              | 5      |       |          | 5    | 0.02% |   |
| 14   | Verifica que esté la documentación.                           | * |   |  |   |  |  |                             |            |         |      | 5              | 5      |       |          | 5    | 0.02% |   |

Cuadro N° 17

| DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL                     |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |           |           |                |          |             |             |              |              |                |
|--|---|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------------------|------------|-----------|-----------|----------------|----------|-------------|-------------|--------------|--------------|----------------|
| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.           |   |           |          |          |          |          |          | PÁGINA: 2                   |            |           |           | DE: 2          |          |             |             |              |              |                |
| PROCESO: Permiso de Construcción.                    |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |           |           |                |          |             |             |              |              |                |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Revisión Vial y Zonificación. |   |           |          |          |          |          |          | FECHA:                      |            |           |           |                |          |             |             |              |              |                |
| No.  | Descripción de Actividad  |           |          |          |          |          |          | Tiempo Consumido en minutos |            |           |           |                |          | Total       |             |              |              |                |
|  |   |           |          |          |          |          |          | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R   | Dib.      | Jefe del Dpto. | Secre.   | Téc.        | T (MIN.)    |              |              | %              |
|  |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |           |           |                |          |             | TO          | TD           | TT           |                |
| 15   | Sale con memorando  |           |          |          | *        |          |          |                             |            |           |           |                | 5        |             | 5           | 5            | 0.02%        |                |
| 17   | Entrega Permiso del MOP, Concultura y tala                            |           |          |          | *        |          | 14400    |                             |            |           |           |                |          |             | 14400       | 14400        | 61.67%       |                |
| 18   | Programa y realiza inspección.  |           |          | *        |          |          |          |                             |            |           |           |                | 60       |             | 60          | 60           | 0.26%        |                |
| 19   | Verifica que esté acorde a la inspección si no sale con memorando.    | *         |          |          |          |          |          |                             |            |           |           |                | 60       | 60          |             | 60           | 0.26%        |                |
| 20   | Entrega documentación   |           |          |          | *        |          | 960      |                             |            |           |           |                |          |             | 960         | 960          | 4.11%        |                |
| 21   | Realiza el análisis y da resolución.                                  | *         |          |          | *        |          |          |                             |            |           |           |                | 4800     | 4800        |             | 4800         | 20.56%       |                |
| 22   | Recibe resolución y corrige si es necesario.                          | *         |          | *        |          |          |          |                             |            | 960       |           |                |          | 960         |             | 960          | 4.11%        |                |
| 23   | Sella los planos.   | *         |          |          |          |          |          |                             |            | 30        |           |                |          | 30          |             | 30           | 0.13%        |                |
| 24   | Firma resolución.   | *         |          |          |          |          |          |                             |            |           |           |                | 15       | 15          |             | 15           | 0.06%        |                |
| 25   | Firma resolución y planos originales                                  | *         |          |          |          |          |          |                             |            | 5         |           |                |          | 5           |             | 5            | 0.02%        |                |
| 26   | Ingresa Información de salida del expediente                          | *         |          |          |          |          |          |                             |            |           |           | 1              |          | 1           |             | 1            | 0.00%        |                |
| 27   | Se traslada expediente a Receptoría para ser retirado por el usuario. |           | *        |          |          |          |          |                             |            | 3         |           |                |          |             | 3           | 3            | 0.01%        |                |
| 28   | Retira resolución.  | *         |          |          |          |          | 5        |                             |            |           |           |                |          | 5           |             | 5            | 0.02%        |                |
| <b>TOTAL</b>   |   | <b>19</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>7</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>17295</b>                | <b>30</b>  | <b>36</b> | <b>33</b> | <b>995</b>     | <b>6</b> | <b>4950</b> | <b>5999</b> | <b>17351</b> | <b>23350</b> | <b>100.00%</b> |

Cuadro N° 18

| DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL                |   |   |   |  |   |  |           |                             |            |         |       |                |        |      |          |      |       |   |
|---|---|---|---|--|---|--|-----------|-----------------------------|------------|---------|-------|----------------|--------|------|----------|------|-------|---|
| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.      |   |   |   |  |   |  | PÁGINA: 1 |                             |            |         | DE: 2 |                |        |      |          |      |       |   |
| PROCESO: Permiso de Construcción.               |   |   |   |  |   |  |           |                             |            |         |       |                |        |      |          |      |       |   |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Permiso de Construcción. |   |   |   |  |   |  | FECHA:    |                             |            |         |       |                |        |      |          |      |       |   |
| No.   | Descripción de Actividad                                      |   |   |  |   |  |           | Tiempo Consumido en minutos |            |         |       |                |        |      | Total    |      |       |   |
|   |   |   |   |  |   |  |           | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R | Dib.  | Jefe del Dpto. | Secre. | Téc. | T (MIN.) |      |       | % |
|   |   |   |   |  |   |  |           |                             |            |         |       |                |        |      | TO       | TD   | TT    |   |
| 1   | Compra instructivo.   | * |   |  |   |  |           | 5                           |            |         |       |                |        | 5    |          | 5    | 0.01% |   |
| 2   | Llena instructivo y recolecta información.                    |   |   |  | * |  |           | 1440                        |            |         |       |                |        |      | 1440     | 1440 | 2.75% |   |
| 3   | Presenta la documentación.                                    | * |   |  |   |  |           | 5                           |            |         |       |                |        | 5    |          | 5    | 0.01% |   |
| 4   | Verifica que la documentación esta completa.                  | * |   |  |   |  |           |                             | 30         |         |       |                |        | 30   |          | 30   | 0.06% |   |
| 5   | Elabora mandamiento de pago.                                  | * |   |  |   |  |           |                             |            | 2       |       |                |        | 2    |          | 2    | 0.00% |   |
| 6   | Cancela mandamiento de pago.                                  |   |   |  | * |  |           | 480                         |            |         |       |                |        |      | 480      | 480  | 0.92% |   |
| 7   | Ingresar al sistema el trámite.                               | * |   |  |   |  |           |                             |            | 1       |       |                |        | 1    |          | 1    | 0.00% |   |
| 8   | Traslada el expediente al jefe del dpto.                      |   | * |  |   |  |           |                             |            | 3       |       |                |        |      | 3        | 3    | 0.01% |   |
| 9   | Recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria. | * | * |  |   |  |           |                             |            |         | 30    |                |        | 30   |          | 30   | 0.06% |   |
| 10  | Introduce al sistema el expediente.                           | * |   |  |   |  |           |                             |            |         | 5     |                |        | 5    |          | 5    | 0.01% |   |
| 11  | Recibe expediente para revisión.                              | * |   |  |   |  |           |                             |            |         |       | 5              |        | 5    |          | 5    | 0.01% |   |
| 12  | Verifica en el sistema el expediente.                         | * |   |  |   |  |           |                             |            |         |       | 5              |        | 5    |          | 5    | 0.01% |   |
| 13  | Verifica que esté la documentación.                           | * |   |  |   |  |           |                             |            |         |       | 5              |        | 5    |          | 5    | 0.01% |   |
| 14  | Salir con memorando   |   |   |  | * |  |           |                             |            |         |       | 5              |        | 5    |          | 5    | 0.01% |   |

Cuadro N° 19

| DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL                |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             |             |              |              |                |        |
|---|---|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------------------|------------|----------|-----------|----------------|----------|-------------|-------------|--------------|--------------|----------------|--------|
| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.      |   |           |          |          |          |          |          | PÁGINA: 2                   |            |          |           | DE: 2          |          |             |             |              |              |                |        |
| PROCESO: Permiso de Construcción.               |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             |             |              |              |                |        |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Permiso de Construcción. |   |           |          |          |          |          |          | FECHA:                      |            |          |           |                |          |             |             |              |              |                |        |
| No.   | Descripción de Actividad  |           |          |          |          |          |          | Tiempo Consumido en minutos |            |          |           |                |          |             | Total       |              |              | %              |        |
|   |   |           |          |          |          |          |          | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R  | Dib.      | Jefe del Dpto. | Secre.   | Téc.        | T (MIN.)    |              |              |                |        |
|   |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             | TO          | TD           | TT           |                |        |
| 15  | Presenta permiso de MINEC, Bomberos, Ambiental, ANDA, CAESS y MSPAS.  |           |          |          | *        |          |          | 43200                       |            |          |           |                |          |             |             |              | 43200        | 43200          | 82.51% |
| 16  | Toma como referencia las características del inmueble.                | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                | 240      | 240         |             | 240          |              | 240            | 0.46%  |
| 17  | Programa y realiza inspección.  |           |          | *        |          |          |          |                             |            |          |           |                | 60       |             | 60          | 60           |              | 60             | 0.11%  |
| 18  | Verifica que esté acorde a la inspección si no sale con memorando.    | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                | 60       | 60          |             | 60           |              | 60             | 0.11%  |
| 19  | Entrega la documentación.   |           |          |          | *        |          |          | 960                         |            |          |           |                |          |             |             | 960          | 960          | 960            | 1.83%  |
| 20  | Realiza el análisis y da resolución.                                  | *         |          |          | *        |          |          |                             |            |          |           |                | 4800     | 4800        |             | 4800         |              | 4800           | 9.17%  |
| 21  | Recibe resolución y corrige.  | *         |          | *        |          |          |          |                             |            | 960      |           |                | 960      |             | 960         |              | 960          | 1.83%          |        |
| 22  | Sella los planos.   | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          | 30        |                | 30       |             | 30          |              | 30           | 0.06%          |        |
| 23  | Firma resolución.   | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           | 15             | 15       |             | 15          |              | 15           | 0.03%          |        |
| 24  | Firma resolución y planos originales                                  | *         |          |          |          |          |          |                             |            | 5        |           |                | 5        |             | 5           |              | 5            | 0.01%          |        |
| 25  | Ingresa Información de salida del expediente                          | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          | 1         |                | 1        |             | 1           |              | 1            | 0.00%          |        |
| 26  | Se traslada expediente a Receptoría para ser retirado por el usuario. |           | *        |          |          |          |          |                             |            |          | 3         |                |          |             | 3           |              | 3            | 0.01%          |        |
| 27  | Retira resolución.  | *         |          |          |          |          |          | 5                           |            |          |           |                | 5        |             | 5           |              | 5            | 0.01%          |        |
| <b>TOTAL</b>                                    |   | <b>19</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>46095</b>                | <b>30</b>  | <b>6</b> | <b>33</b> | <b>995</b>     | <b>5</b> | <b>5195</b> | <b>6209</b> | <b>46151</b> | <b>52360</b> | <b>100.00%</b> |        |

## Trámite de Calificación de Lugar.

$$\text{EFICIENCIA DEL TRABAJO} = \frac{\text{TO}}{(\text{TO} + \text{TD})} * 100 = \frac{6089}{8015} * 100 = \mathbf{75.97\%}$$

## Trámite de Línea de Construcción.

$$\text{EFICIENCIA DEL TRABAJO} = \frac{\text{TO}}{(\text{TO} + \text{TD})} * 100 = \frac{6159}{23030} * 100 = \mathbf{26.74\%}$$

**NOTA:** El bajo porcentaje en la eficiencia del trabajo, se debe a que se tomó el tiempo que el MOP tarda en proporcionar la información para determinar los derechos de vía; situación que se da, solo en aquellos proyectos que lo requieren, que en la mayoría de los casos es mínimo<sup>29</sup>.

## Trámite de Factibilidad de Aguas Lluvias.

$$\text{EFICIENCIA DEL TRABAJO} = \frac{\text{TO}}{(\text{TO} + \text{TD})} * 100 = \frac{6024}{11315} * 100 = \mathbf{53.24\%}$$

## Trámite de Revisión Vial y Zonificación.

$$\text{EFICIENCIA DEL TRABAJO} = \frac{\text{TO}}{(\text{TO} + \text{TD})} * 100 = \frac{5999}{23350} * 100 = \mathbf{25.69\%}$$

**NOTA:** El bajo porcentaje en la eficiencia del trabajo, se debe a que se tomó el tiempo que el MOP tarda en proporcionar la información, Concultura en resolver el expediente y la Municipalidad en emitir opinión sobre el trámite.

## Trámite Permiso de Construcción.

$$\text{EFICIENCIA DEL TRABAJO} = \frac{\text{TO}}{(\text{TO} + \text{TD})} * 100 = \frac{6209}{52360} * 100 = \mathbf{11.86\%}$$

**NOTA:** El significativo bajo porcentaje en la eficiencia del trabajo, se debe a que se ha considerado el tiempo que Entidades como el MARN, MSPAS, MINEC, Cuerpo de Bomberos, ANDA, CAESS y/o DELSUR y Alcaldías Municipales, tardan en otorgar una resolución y/o autorización para el Trámite de Permiso de Construcción.

<sup>29</sup> según lo expresado por el Jefe del Departamento de Línea de Construcción de la OPAMSS, Ing. César Córdova

En el diagrama OTIDAR se clasificó tiempo total utilizado en tiempo Operativo (TO) y tiempo de desperdicio (TD) para obtener el cálculo de la eficiencia de trabajo para cada procedimiento.

Uno de los hallazgos más relevantes que se obtuvo mediante el análisis del diagrama OTIDAR es:

De los cinco procedimientos analizados solo dos de ellos sobrepasa el 50% de Eficiencia de Trabajo, los cuales son Calificación de Lugar y Factibilidad de Aguas Lluvias. Mientras que en los otros tres procedimientos se obtuvo la menor eficiencia de trabajo debido a que presentan actividades que generan tiempo de desperdicio, especialmente aquellas actividades donde salen con memorando y se requiere de documentación por parte de instituciones que se relacionan con el trámite. Esto se debe a que el tiempo de desperdicio disminuye la eficacia de trabajo, ya que existen actividades de demora que consumen mucho tiempo.

Los técnicos de la OPAMSS, para resolver los trámites deben cumplir con lo estipulado en el Reglamento de la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y de los Municipios Aledaños, con sus anexos, publicado en el Diario Oficial Número 76, Tomo 327, de fecha 26 de abril de 1995; en tal sentido en el Proceso para el Trámite de Permisos de Construcción, se deben acatar ciertos requerimiento en cada procedimiento, así:

**El procedimiento de Calificación de Lugar**, es básicamente el Trámite donde nace el proyecto, pues en él, se califica el uso de un terreno o un inmueble y se detallan todos los requerimientos técnicos y sociales que deberá cumplir el interesado en el proceso del Trámite del Permiso de Construcción.

Para el **procedimiento de Línea de Construcción**, cuando el proyecto lo amerite, OPAMSS emite la resolución, hasta que el Ministerio de Obras Públicas<sup>30</sup>, facilite la información respecto a proyectos viales de su competencia, para determinar derechos de vía; (esta acción la hace OPAMSS, directamente con el MOP, aunque a veces el interesado ayuda a agilizar lo solicitado). Así también OPAMSS solicita la información al MOP, en aquellas vías de carácter nacional en la cual el Estado a través de dicha Cartera, es la responsable de la planificación, diseño, construcción y gestión.

Para el **procedimiento de Revisión Vial y Zonificación**, si el inmueble donde se desarrollará el Proyecto, posee Valor Cultural, OPAMSS pide al interesado (viene condicionado desde la Calificación

---

<sup>30</sup> Parte Tercera, relativo al régimen urbanístico del suelo y del medio ambiente, de los requerimientos para parcelaciones y reparcelaciones, Art. III.11, Literal b).

de Lugar), la aprobación del proyecto emitida por el Consejo Nacional para la Cultura y el Arte (CONCULTURA), para la conservación e integración de los inmuebles con Valor Cultural<sup>31</sup>. Asimismo, si el proyecto está ubicado en vías de circulación mayor, se pide al MOP, determinar las condiciones de acceso al proyecto; (esta acción la hace OPAMSS, directamente con el MOP, aunque a veces el interesado ayuda a agilizar lo solicitado) y finalmente se destaca que en este procedimiento interviene la municipalidad, ya que OPAMSS deberá enviar un juego de planos del expediente a la respectiva municipalidad, la cual tiene 10 días hábiles para dar su opinión y la OPAMSS cuenta con 25 días hábiles para resolver<sup>32</sup>.

Para el **procedimiento de Permisos de Construcción**, se verifica que cumpla con todos los procedimientos anteriores emitidos por la OPAMSS, dependiendo del tipo de proyecto que se trate, intervienen resoluciones que otorgan las siguientes instituciones: Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales<sup>33</sup>; Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social<sup>34</sup>; cuando se requiera en el proyecto construir fosa séptica y si son lugares que brindarán servicios alimenticios, solo se pide a través de notas que deberán cumplir con la normativa de Salud; el Ministerio de Economía<sup>35</sup>, cuando se trate de proyectos como gasolineras; ANDA y CAESS, por requerimiento de factibilidad de agua potable, aguas negras y alumbrado público<sup>36</sup>; Cuerpo de Bomberos<sup>37</sup>, cuando se trate de proyectos de gran magnitud o instituciones de servicio público, como Escuelas, Hospitales, deben cumplir con la normativa establecida; y Alcaldías Municipales<sup>38</sup>, las cuales se vuelven obligatorio que el interesado las gestione, a fin que se le pueda otorgar el Permiso de Construcción.

#### 5.4. EJEMPLO ILUSTRATIVO.

### EJEMPLO PRÁCTICO DE UN EXPEDIENTE QUE SIGUE EL PROCESO PARA LA APROBACIÓN DEL PERMISO DE CONTRUCCIÓN EN LA OPAMSS.

<sup>31</sup> Art. 8 "Definición de Bienes que Conforman el Patrimonio Cultural" de la Ley Especial de Protección al Patrimonio Cultural de El Salvador", y el Art. 8 "Concepto de Bienes Culturales" de su Reglamento.

<sup>32</sup> Parte Octava, relativa a los procedimientos, Art. VIII.10 Revisión Vial y Zonificación; Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del AMSS, y del presente Reglamento. Si en el término de veinticinco días hábiles, a partir de la fecha de recepción, el interesado no hubiere obtenido respuesta de su solicitud, podrá dar por aprobado lo solicitado en ella.

<sup>33</sup> Artículos 19 y 21 literal "L" y 86 Literal a) de la Ley del Medio Ambiente.

<sup>34</sup> Parte Sexta, relativo a las construcciones Art.VI. 21 Instalaciones Generales y Art. VI.30 Sistema de tratamiento, del Reglamento a la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del AMSS.

<sup>35</sup> Parte Séptima, relativa a la planificación y/o ejecución de obras de urbanización y/o construcción, Art. VII.4 Marco de Acción y Art. VI.14 numeral 11 de los trámites.

<sup>36</sup> Parte Octava, relativa a los Procedimientos, Art. VIII.17 de los Permisos de Construcción del Reglamento a la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del AMSS.

<sup>37</sup> Parte Sexta, relativa a las Construcciones, Art. VI.36 de la Regulación, del Reglamento a la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del AMSS.

<sup>38</sup> Para el otorgamiento del Permiso de Tala, demolición, certificación catastral (en el caso de San Salvador), solvencia municipal y cancelación de mandamiento de pago.

A continuación describiremos cómo se desarrolla el proceso del Permiso de Construcción actualmente.

La Empresa Dueñas Hermanos y Compañía, inició en OPAMSS, el proceso del Trámite de Permiso de Construcción para un **Condominio Habitacional Vertical** de seis niveles, con 120 apartamentos, denominado "**Condominio Residencial la Castellana**", en un terreno ubicado en el Municipio de San Salvador, zona privada El Espino, en el sector San Benito Sur.

El Proceso señala que para adquirir el Permiso de Construcción, todo constructor para iniciar una obra de construcción, deberá presentar a la OPAMSS documentos comprobatorios de requisitos previos, los cuales son:

Resoluciones de Línea de Construcción y Calificación de Lugar

Resolución de Revisión Vial y Zonificación

Resolución de Factibilidad de Aguas Lluvias

Factibilidad de servicios ANDA y CAESS. (Dichas Factibilidades son dadas por las respectivas instituciones)

En tal sentido, siendo que el principal problema es el tiempo de respuesta al usuario, consideramos oportuno narrar los tiempos en los cuales la Compañía, pasó para adquirir su trámite:

En la **Calificación de Lugar**, el objetivo de este procedimiento es evaluar y resolver si el propietario del terreno puede construir, amparado en la Ley y el Reglamento.

**Para este trámite, se dieron los momentos siguientes:**

**Cuadro N° 20**

| MOMENTO                      | FECHAS                  | OBSERVACIÓN                   |
|------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Ingresó a Receptoría         | 09 de octubre de 2003   |                               |
| Ingresó al Departamento      | 10 de octubre de 2003   |                               |
| Se asignó al técnico         | 10 de octubre de 2003   | 18 días hábiles para resolver |
| Se resolvió                  | 04 de noviembre de 2003 |                               |
| Se retornó a receptoría      | 04 de noviembre de 2003 |                               |
| Retiro por parte del usuario | 05 de noviembre de 2003 |                               |

Nota: En esta Resolución para el trámite de Permiso de Construcción se le pidió al interesado la siguiente información:

\*Presentar el permiso ambiental y además cumplir con el programa de manejo ambiental aprobado por el MARN.

En este proyecto existió Reconsideración en la Calificación de Lugar, en la cual se dieron los momentos siguientes:

**Cuadro N° 21**

| MOMENTO                      | FECHAS                  | OBSERVACIÓN |
|------------------------------|-------------------------|-------------|
| Ingresó a Receptoría         | 19 de noviembre de 2003 |             |
| Ingresó al Departamento      | 20 de noviembre de 2003 |             |
| Se asignó al técnico         | 20 de noviembre de 2003 |             |
| Se resolvió                  | 21 de noviembre de 2003 |             |
| Se retornó a receptoría      | 21 de noviembre de 2003 |             |
| Retiro por parte del usuario | 25 de noviembre de 2003 |             |

Nota: Se pidió reconsideración por error del interesado, al momento que presentó la primera Calificación.

En la **Línea de Construcción**, el objetivo de este procedimiento es marcar el lineamiento de los proyectos de construcción a ejecutarse de acuerdo a la red vial vigente y a las vías de circulación mayor, amparado en lo prescrito en la Ley y el Reglamento.

**Para este trámite, se dieron los momentos siguientes:**

**Cuadro N° 22**

| MOMENTO                      | FECHAS                | OBSERVACIÓN |
|------------------------------|-----------------------|-------------|
| Ingresó a Receptoría         | 21 de enero de 2004   |             |
| Ingresó al Departamento      | 22 de enero de 2004   |             |
| Se asignó al técnico         | 22 de enero de 2004   |             |
| Se resolvió                  | 11 de febrero de 2004 |             |
| Se retornó a receptoría      | 12 de febrero de 2004 |             |
| Retiro por parte del usuario | 24 de febrero de 2004 |             |

Nota: este trámite se puede realizar junto a la Calificación de Lugar.

En la **Factibilidad de Aguas Lluvias**, el objetivo de este procedimiento es definir hacia donde se va encausar la escorrentilla generada por un proyecto, ya sea por un colector, quebrada o río, es decir definir el punto de descarga.

**Para este trámite, se dieron los momentos siguientes:**

Cuadro N° 23

| MOMENTO                      | FECHAS                   | OBSERVACIÓN  |
|------------------------------|--------------------------|--|
| Ingresó a Receptoría         | 09 de febrero de 2004    |  |
| Ingresó al Departamento      | 10 de febrero de 2004    |  |
| Se asignó al técnico         | 10 de febrero de 2004    |  |
| Salió con memorando          | 09 de marzo de 2004      | El usuario tardó 122 días hábiles para presentar los requerimientos de la OPAMSS |
| Reingresó                    | 17 de septiembre de 2004 | 19 días hábiles para resolver  |
| Se resolvió                  | 13 de octubre de 2004    |  |
| Se retornó a receptoría      | 13 de octubre de 2004    |  |
| Retiro por parte del usuario | 25 de octubre de 2004    |  |

Nota: En esta Resolución para el trámite de Permiso de Construcción se le pidió al interesado la siguiente información:  
 \*Presentar estudio hidrológico de las quebradas, \* revisar la capacidad hidráulica de las obras de paso más próximas existentes aguas debajo de las quebradas, \*diseño completo del sistema de detención, \*la demarcación de la zona de protección de la quebrada, entre otros.

En la **Revisión Vial y Zonificación**, el objetivo de este procedimiento es verificar el cumplimiento de las normas establecidas en el trámite de Calificación de Lugar o cuando este trámite se obvie que cumpla con los usos de suelo establecidos en el Plano General de Zonificación y verificar el cumplimiento de todas las normas que establece la Ley y el Reglamento.

**Para el trámite de Revisión Vial y Zonificación, se dieron los momentos siguientes:**

Cuadro N° 24

| MOMENTO                 | FECHAS                | OBSERVACIÓN  |
|-------------------------|-----------------------|--|
| Ingresó a Receptoría    | 20 de febrero de 2004 |  |
| Ingresó al Departamento | 24 de febrero de 2004 |  |
| Se asignó a técnico     | 24 de febrero de 2004 |  |
| Salió con memorando     | 25 de marzo de 2004   | Se le pide al interesado tomar en cuenta una serie de requerimientos para otorgarle la RV, incluyendo observaciones del Municipio. |
| Reingreso               | 24 de junio de 2004   |  |

|                              |                     |  |
|------------------------------|---------------------|--|
| Se resolvió                  | 29 de julio de 2004 |  |
| Se retornó a receptoría      | 30 de julio de 2004 |  |
| Retiro por parte del usuario | 30 de julio de 2004 |  |

Nota: En esta resolución para el trámite de Permiso de Construcción quedó establecido que el interesado debía presentar el Permiso Ambiental, otorgado por el MARN, (concedido hasta el 24 de junio de 2003); el Permiso de tala que otorga la municipalidad; así como las recomendaciones del Cuerpo de Bomberos para las medidas de seguridad y evacuación del proyecto.

Es necesario hacer notar que para este trámite interviene la municipalidad, asimismo se cuenta con tiempos legalmente establecidos<sup>39</sup>; el municipio tiene 10 hábiles para otorgar el aval (a partir de recibido el expediente) y la OPAMSS cuenta con 25 días hábiles (a partir de la fecha de ingreso).

En el **Permiso de Construcción**, el objetivo de este procedimiento es otorgar a todo aquel constructor que cumpla con los trámites previos realizados en la OPAMSS, el permiso correspondiente para iniciar obras de construcción o ampliación que correspondan a los requerimientos establecidos en las normas mínimas de seguridad e integrar física y social de la construcción en el AMSS.

**Para este trámite, se dieron los momentos siguientes:**

**Cuadro N° 25**

| MOMENTO                 | FECHAS                  | OBSERVACIÓN  |
|-------------------------|-------------------------|--|
| Ingresó a Receptoría    | 07 de octubre de 2004   |  |
| Ingresó al Departamento | 08 de octubre de 2004   |  |
| Se asignó al técnico    | 08 de octubre de 2004   | 38 días hábiles para resolver  |
| Salió con memorando     | 02 de diciembre de 2004 | Se devuelve el expediente al interesado pues debe tomar nota de observaciones de normativa urbana, de tipo estructural, de drenajes y observaciones digitales. |
| Reingresó               | 22 de diciembre de 2004 | 15 días hábiles que tardó el interesado para cumplir con los requerimientos  |
| Nuevamente salió con    | 04 de abril de 2005     | 60 días hábiles para resolver (se consideró vacaciones   |

<sup>39</sup> Art. VIII.10 del Reglamento a la Ley de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del AMSS y de los Municipios Aledaños.

|                              |                     |   |
|------------------------------|---------------------|---|
| memorando                    |                     | navideñas y semana santa)<br>Se devuelve el expediente al interesado pues debe tomar nota de: presentar modificación al Permiso Ambiental, certificación catastral, memoria de cálculo estructural, detalles constructivos y estructurales del cuerpo de escaleras de emergencia, y revisión de instalaciones hidráulicas, entre otros. |
| Reingresó                    | 02 de mayo de 2005  | 21 días hábiles que tardó el interesado para cumplir con los requerimientos   |
| Se resolvió                  | 16 de mayo de 2005  | 10 días hábiles para resolver   |
| Se retornó a receptoría      | 30 de mayo de 2005  | 11 días hábiles para análisis de jefatura del Departamento  |
| Retiro por parte del usuario | 01 de junio de 2005 |   |

Tal y como se observa en los cuadros anteriores la Empresa Dueñas Hermanos, para llegar hasta la obtención del Permiso de Construcción del **Condominio Habitacional Vertical**, con 120 apartamentos, denominado "**Condominio Residencial la Castellana**", se tardó más de dos años, por todo lo que los trámites implican; se hace notar que el trámite que provoco mayor tardanza fue el de Permisos de Construcción, ya que salio con memorando en dos ocasiones para que el expediente cumpliera con una serie de requerimientos técnicos, además debido al tipo de proyecto que trata éste requirió mayor tiempo de análisis por parte de los técnicos de la OPAMSS; seguido del otorgamiento de la Factibilidad de Aguas Lluvias, en donde la tardanza se dio, debido a que el interesado tardó cuatro meses en reingresar el expediente.

Es oportuno señalar que para la obtención del Permiso de Construcción, no necesariamente llevará esta serie de pasos antes descritos; que mas bien, depende del tipo de proyecto que se realice, pues por ejemplo para un Permiso de Construcción de una vivienda, no necesariamente se debe tramitar Calificación de Lugar, Línea de Construcción, ni mucho menos Revisión Vial, ya que este trámite solo se otorga cuando trata de complejos urbanos; es por ello, que generalmente cuando ingresan Permisos de Construcción de vivienda, ya sea ampliación o remodelación, este tipo de trámites son resueltos por el Departamento de Revisión Preliminar como Resolución Inmediata.

#### TIPOLOGIA DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN

|                                   |   |                                   |
|-----------------------------------|---|-----------------------------------|
| PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN DE FACIL | PERMISOS DE CONSTRUCCION DE COMPLEJIDAD MEDIA | PERMISOS DE CONSTRUCCION DE MAYOR |
|-----------------------------------|---|-----------------------------------|

| RESOLUCION   |  | COMPLEJIDAD   |
|--|--|---|
| Ampliaciones y remodelaciones de viviendas   | <u>Permisos de construcción de viviendas de dos y tres niveles en lotes de más de 200 M<sup>2</sup></u> , que requieren: Estudios de suelos, memoria de cálculo estructural (3 niveles), obras de protección                           | <u>Condominios habitacionales en altura</u> , que requieren revisión de trámites previos, memorias de cálculo estructural (de la edificación y obras de protección), estudios hidrológicos, sistemas de detención, estudios de suelos, y además requieren la presentación de documentación de otras instituciones como MARN, Permiso de Tala, de demolición (de ser necesario), Factibilidad de CAESS y ANDA. |
| Viviendas unifamiliares de uno y dos niveles en lotes de hasta 200 M <sup>2</sup> .  | <u>Condominios habitacionales horizontales de hasta 10 unidades habitacionales</u> , que requieren revisión de trámites previos, estudio de suelos, obras de protección, revisión hidráulica y sistemas de detención entre otros.      | <u>Proyectos comerciales grandes</u> , que requieren revisión de trámites previos, estudios de suelos, cálculos hidráulicos, memorias de cálculo estructural, estabilidad de taludes, etc.  |
|  | Locales comerciales de hasta 6 locales en dos niveles  | <u>Urbanizaciones habitacionales e industriales</u> , que requieren revisión de trámites previos, estudios técnicos (de suelo, hidrológicos, revisiones hidráulicas, estabilidad de taludes, obras de protección, etc.)   |
|  | <u>Bodegas industriales</u> , que requieren revisión de trámites previos, memorias de cálculo estructural, estudios de suelos, etc.  |   |
|  | <u>Torres y vallas</u> , que requieren revisión de trámites previos, memorias de cálculo estructural y además documentación de otras instituciones como: Aeronáutica Civil, SIGET, permiso de instalación (en el caso de San Salvador) |   |
| A parte de las revisiones técnicas antes mencionadas, se revisa en los planos completos (arquitectónicos, estructurales, hidráulicos, eléctricos) que se de cumplimiento a todos los requerimientos establecidos en el Reglamento vigente y otros reglamentos de diseño. |  |   |

Fuente: Jefatura del Departamento de Permisos de Construcción y Zonificación

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Después de haber realizado el diagnóstico del proceso del Trámite de Permisos de Construcción en la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), para normalizar los procesos se determinan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

| CONCLUSIONES  | RECOMENDACIONES  |
|---|--|
| <p>✚ La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, no cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad que ayude a normalizar el proceso del Trámite de Permiso de Construcción.</p>   | <p>✚ Proponemos la implementación del Sistema de Gestión de Calidad que les permita normalizar el proceso del Trámite de Permiso de Construcción, y posteriormente aplicar a la certificación.</p>   |
| <p>✚ El atraso en la resolución de expedientes en el Trámite de Permisos de Construcción, se debe a la falta de documentación por parte del usuario para el otorgamiento del Permiso, cuando la Oficina solicita como requisito al interesado, presentar la resolución y/o autorización por parte de aquellas instituciones vinculadas al proceso, mismas que en determinado momento prolongan las fechas de entrega.</p> | <p>✚ La Oficina debe buscar entendimientos a fin que se construya una comunicación directa y defina mecanismos de coordinación, con aquellas Instituciones que se relacionan en el proceso del Trámite de Permisos de Construcción, lo cual permita normalizar los tiempos de respuesta, evitando así el atraso en la resolución de los Expedientes.</p> |
| <p>✚ En cuanto a la cancelación del mandamiento de pago que realiza actualmente el usuario no es el adecuado, debido a que tiene que acudir a una institución bancaria para efectuar el pago, lo que genera inconformidad y una pérdida de tiempo para el usuario.</p>  | <p>✚ Establecer otros mecanismos de pago, fijando rangos para cancelar el mandamiento o determinar otras instituciones bancarias cercanas a la OPAMSS, de tal manera que no se ponga en riesgo la seguridad de la Institución ni del usuario, evitando así, la inconformidad de este último.</p>   |
| <p>✚ El personal consideran que el espacio físico no es el apropiado para el desarrollo de sus actividades, así mismo creen que no existe un área adecuada para responder a las</p>   | <p>✚ Ampliar las instalaciones de la Oficina, principalmente en aquellas áreas donde el usuario interno realiza sus actividades, así como también aquellas donde se atiende al</p>   |

|  |   |
|--|---|
| <p>inquietudes de los usuarios.</p>  | <p>usuario externo que solicita y consulta por los servicios que ofrece la OPAMSS.</p>  |
| <p>✚ En cuanto al organigrama actual se pudo verificar que no existe unificación de criterios para la definición de las unidades administrativas que lo conforman.</p>   | <p>✚ Rediseñar la estructura organizativa para estandarizar cada una de las unidades administrativas y definir el nombre de éstas de acuerdo a su ubicación dentro del Organigrama</p>  |
| <p>✚ En la Oficina no se implementa un método en el que el usuario exprese su conformidad o inconformidad con respecto al servicio que se le ofrece.</p>   | <p>✚ Implementar un buzón de quejas y sugerencias, donde el usuario pueda expresar su conformidad sobre el servicio, además contribuya éste a la Oficina, como un parámetro para la mejora continua, mediante el Sistema de Gestión de Calidad.</p> |
| <p>✚ Existe una carga laboral para el personal asignado al Departamento de Urbanización y Construcción, en cuanto a la asignación de expedientes, lo que genera atrasos en el análisis y resolución de expedientes, así como en la realización de sus tareas, lo cual no permite cubrir con las necesidades de los usuarios que solicitan el servicio.</p> | <p>✚ Asignar más personal al Departamento de Urbanización y Construcción, para la realización de las tareas que desempeña el técnico, para evitar el atraso en la resolución de expedientes.</p>  |
| <p>✚ El atraso de una resolución favorable de los expedientes en la OPAMSS, es debido a la falta de una normativa para las instituciones involucradas en el proceso de permisos de construcción</p>  | <p>✚ A través del COAMSS, proponer una normativa que permita regular los tiempos de respuesta al usuario, en aquellas instituciones involucradas, permitiendo de esta manera normalizar el proceso del Trámite de Permiso de Construcción.</p>      |

# CAPÍTULO III



"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA NORMALIZAR EL TRÁMITE DEL SERVICIO PRESTADO POR LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR, ORIENTADO AL TRÁMITE DE P.C."

## **CAPÍTULO III.**

### **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA NORMALIZAR EL TRÁMITE DEL SERVICIO PRESTADO POR LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR, ORIENTADO AL TRÁMITE DE PERMISOS DE CONSTRUCCIÓN”.**

El Diseño de Sistema de Gestión de Calidad, ha sido elaborado con la finalidad de que la Institución cumpla con los estándares de Calidad establecidos en las Normas ISO 9001- 2000, y a la vez mejorar el proceso del Trámite de Permiso de Construcción, y de ésta manera incrementar la satisfacción del usuario, cumpliendo con las necesidades y expectativas que estos poseen.

El presente capítulo está comprendido por los requerimientos que debe tener un Sistema de Gestión de Calidad para la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, los cuales contendrá los objetivos de la propuesta, diseño del Sistema de Gestión de Calidad, implementación del Sistema y los beneficios del diseño del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso del Trámite de Permiso de Construcción.

Por lo que a continuación se desarrolla cada uno de estos apartados.

#### **A. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

##### **1. OBJETIVO GENERAL.**

- ✚ Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001-2000 para normalizar el Trámite de Permiso de Construcción en la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador.

##### **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- ✚ Diseñar un Manual de Calidad que contenga la descripción del Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de dar a conocer al personal, los lineamientos para la satisfacción del usuario.
- ✚ Elaborar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la capacidad de respuesta del Trámite de Permiso de Construcción, considerando las principales variables: tiempo y dinero

- ✚ Proponer mecanismos de coordinación y comunicación con aquellas Instituciones que se relacionan en el proceso, para normalizar los tiempos de respuesta en el Trámite de Permisos de Construcción, con el fin de lograr la satisfacción del usuario interno y externo.

## **B. IMPORTANCIA DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

A través del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, y bajo los estándares de Calidad establecidos en las Normas ISO 9001-2000, la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, tendrá como marco de referencia la calidad en el servicio, con el fin de normalizar el tiempo de respuesta en el Trámite de Permiso de Construcción y así tener un Sistema de Calidad eficiente que integre las actividades para satisfacer las necesidades de los usuarios tanto internos como externos.

Mediante el Sistema de Gestión de Calidad la Subdirección de Control contará con sus respectivos objetivos y políticas de calidad, donde la alta dirección tiene como compromiso la Planificación de la calidad con el fin de cumplir los requisitos, manteniendo la integridad del sistema, y así mismo crear un ambiente de trabajo, donde los usuarios internos se involucren con la calidad y de esta manera ayuden al logro de los objetivos, además se deben identificar y proporcionar los recursos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, de manera que se cumpla con los requisitos del usuario para aumentar la satisfacción.

## **C. REDISEÑO DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTO.**

El proceso y los procedimientos que se realizan actualmente para la consecución del Trámite de Permiso de Construcción, en la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, necesitan ser mejorados con el fin de lograr una mayor eficiencia.

Después de haber analizado el proceso y los procedimientos a través de las herramientas: Método ANSI y Diagrama OTIDAR, así como las técnicas de observación directa y la entrevista se logro identificar las debilidades que estos poseen.

Haciendo uso de las herramientas y técnicas antes mencionadas se propone los siguientes cambios que contribuirán a mejorar la operatividad de los procesos y procedimientos.

En lo que respecta al mecanismo de pago que el usuario realiza cuando solicita hacer un trámite en la OPAMSS, se propone que dicha Oficina facilite al interesado cancelar el servicio hasta por un monto de \$100.00; con ello, se normaliza el trámite en la OPAMSS y evitará contratiempos para el usuario.

Así también, se sugiere habilitar los pagos por los servicios en otras Instituciones Bancarias u optar por la más cercana, tal es el caso de la Sucursal del Banco Salvadoreño que está ubicada a solo 200 metros de la Institución. *El grupo de investigación considera que si este mecanismo es adoptado se puede reducir los tiempos que el usuario utiliza para su trámite.*

La tardanza en la resolución de los expedientes está en gran medida vinculado al tiempo de respuesta en otras Instituciones relacionadas en el proceso del Trámite del Permiso de Construcción, en tal sentido, consideramos conveniente que a través del COAMSS, juntamente con la Dirección Ejecutiva de la OPAMSS, se proponga regular los tiempos de respuesta al usuario, a través de Convenios Técnicos de Cooperación Interinstitucional, que determinen los tiempos de respuesta en la resolución de expedientes en aquellos Proyectos que lo requieran, así como se establezcan responsabilidades institucionales. *El grupo de investigación considera que se debe tomar como parámetro quince días hábiles para todas las Instituciones relacionadas con el proceso, (excepto el Ministerio de Medio Ambiente, que ya tiene legalmente establecido el tiempo), si tal propuesta se logra indudablemente se reducirán los tiempos de respuesta al usuario y se normalizará el Proceso del Trámite de Permiso de Construcción.*

## **1. Propuesta de mejora para los procedimientos actuales a través del Método ANSI.**

De los 5 procedimientos en estudio, que han sufrido cambios en general y que contribuirá a mejorar el funcionamiento del proceso del Trámite de Permiso de Construcción, a continuación resaltan los siguientes:

-  Disminución del número de pasos.
-  Reducción del tiempo en las actividades
-  Normalización de los tiempos en las instituciones involucradas en el Trámite.

Estos cambios se presentan de manera más detallados en el anexo 7, el cual contiene la situación propuesta con la aplicación del Método ANSI.

## 2. Propuesta de mejora para los procedimientos actuales a través del Diagrama OTIDAR.

La aplicación del diagrama OTIDAR es similar a los cambios en el Método ANSI, con la diferencia que en el diagrama se determina la eficiencia de trabajo de cada uno de los procedimientos.

Estos cambios se presentan de manera más detallada en el anexo 8, el cual contiene la situación propuesta con la aplicación del diagrama OTIDAR.

### D. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

El Sistema de Gestión de Calidad, está fundamentado bajo las Normas ISO 9001-2000 la cual está constituida por los 8 principios de Calidad, que se detallan a continuación:



#### **Principio 1: Organización orientada al cliente.**

Los servicios que se ofrecen en la Oficina, están dirigidos específicamente al Área Metropolitana de San Salvador, para propiciar el Control del Desarrollo Urbano, la cual es su verdadera naturaleza y representa el sostenimiento de la Institución. Por lo tanto el usuario externo representa la razón de ser de la Oficina.



#### **Principio 2: Liderazgo.**

La alta dirección es la responsable de ejercer el liderazgo y mantener un ambiente laboral armonioso, donde el personal se involucre y ayude al logro de los objetivos de la Oficina.



#### **Principio 3: Participación del personal.**

El personal de todos los niveles contribuirá al desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, a través de sus conocimientos y habilidades para el beneficio de la Oficina.



#### **Principio 4: Enfoque basado en proceso.**

La ejecución de los procesos conlleva a la prestación de los servicios del trámite de Permiso de Construcción, cuando éstos se ejecutan eficientemente.

 **Principio 5: Enfoque de Sistema para la Gestión.**

La interrelación existente entre los procesos se gestiona como Sistema, contribuyendo así al logro eficiente de los objetivos de la Oficina.

 **Principio 6: Mejora continua.**

A través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, para el proceso del trámite de Permiso de Construcción incrementará la capacidad para cumplir con los requisitos del usuario de manera continua.

 **Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.**

Es responsabilidad de los encargados el tomar decisiones oportunas y eficaces y que las realicen basados en el análisis de datos e información sobre hechos concretos.

 **Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosa con los proveedores.**

La Oficina como sus proveedores mantiene una relación beneficiosa en la que ambos posibilitan la eficiencia en la prestación del Trámite de Permiso de Construcción.

## **E. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.**

### **1. POLÍTICA DE CALIDAD.**

Para formular la política de Calidad se basó en el apartado 5.3 de las Normas ISO 9001-2000 y los propósitos de la Oficina (Misión y Visión), con el fin de tener un marco de referencia para el funcionamiento de la Calidad. Por lo que la política de Calidad propuesta es:

***“Propiciar el Desarrollo Integral del Área Metropolitana de San Salvador para elevar la Calidad de vida de sus habitantes a través del Mejoramiento Continuo de la Calidad en el Proceso que sigue la prestación del Servicio, para el Trámite de Permiso de Construcción que ofrece la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, bajo la Norma ISO 9001-2000 con el fin de Satisfacer las expectativas de nuestros usuarios”.***

Esta política deberá ser comunicada desde la alta dirección hacia el personal involucrado en el proceso del Trámite Permiso de Construcción de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador. De igual manera tendrá que revisarla para su continua adecuación.

## 2. OBJETIVOS DE CALIDAD.

Los objetivos de Calidad se han formulado en base a la Política de Calidad planteada anteriormente, los cuales denotan los resultados que se pretenden lograr con la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad para garantizar el desarrollo del Área Metropolitana de San Salvador y sus habitantes.

Por lo tanto, de la Política de Calidad se han extraído las frases claves que la definen, para establecer los Objetivos de Calidad propuestos.

-  Mejoramiento continuo de la calidad en el proceso.
-  Norma ISO 9001-2000.
-  Satisfacer las expectativas de nuestros usuarios.

A continuación se presentan los objetivos de Calidad tomando en cuenta las frases claves de la política de Calidad.

### Política de Calidad.

“Propiciar el desarrollo integral del Área Metropolitana de San Salvador para elevar la calidad de vida de sus habitantes a través del **mejoramiento continuo de la calidad en el proceso** que sigue la prestación del servicio, para el Trámite de Permiso de Construcción que ofrece la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, bajo la **Norma ISO 9001-2000** con el fin de **satisfacer las expectativas de nuestros usuarios**”.

### OBJETIVOS DE CALIDAD.

-  Incrementar la eficiencia del proceso a través del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad para la mejora continua de los mismos.
-  Asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma ISO 9001-2000 aplicable a la naturaleza de la Oficina, realizando auditorías internas.
-  Efectuar evaluaciones periódicas dirigidas al personal con relación al funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad para identificar la deficiencia del mismo, aplicando acciones correctivas o preventivas.

- ✚ Cumplir con las necesidades y expectativas del usuario, ofreciendo un servicio de Calidad para garantizar su satisfacción.
- ✚ Realizar capacitaciones dirigidas al personal con el propósito de asegurar la Calidad en el servicio del Trámite de Permiso de Construcción, para incrementar la satisfacción del usuario.

## **F. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

El diseño del Sistema de Gestión de Calidad, permitirá a la Oficina conducirse y operar de forma exitosa y sistemática para evaluar el desempeño, mediante el cumplimiento de los requerimientos para el proceso del Trámite de Permiso de Construcción por parte de los usuarios, tanto internos como externos.

### **DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

Este apartado comprende la estructura del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, orientado al Trámite de Permiso de Construcción, el cual está determinado por la estandarización de Calidad de las Normas ISO 9001-2000.

#### **1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

##### **1.1. REQUISITOS GENERALES.**

La Oficina debe establecer, documentar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad que permita mejorar continuamente su eficacia, teniendo en cuenta los requisitos que están determinados en las Normas ISO 9001-2000, identificando los procedimientos y estrategias del proceso del Trámite de Permiso de Construcción, así mismo, determinar la secuencia e interacción de los procedimientos, estableciendo criterios y métodos necesarios para asegurarse que la operación y el control del proceso sean eficaces, además, determinar que la información y el recurso sean necesarios para la operación y darles el seguimiento respectivo para alcanzar los resultados planificados, proporcionando la mejora continua en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

Asimismo se excluye, el requisito 7.3. Diseño y Desarrollo, debido a que es utilizado por empresas que se dedican a la fabricación del producto, en este caso la Oficina no aplica a dicho apartado de las Normas ISO 9001-2000, ya que su función directa está orientada a la prestación de los servicios.

En la Oficina, se han identificado los procedimientos necesarios para garantizar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, así como también, para mantener un seguimiento orientado a determinar y documentar la secuencia e interacción de los procedimientos. Además, debe asegurarse que los procedimientos de la prestación del servicio sean eficaces, a través de la aplicación de un plan de implementación de la calidad, basado en criterios que definan los diferentes aspectos a controlar. Así mismo, debe asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la prestación del servicio.

En consecuencia, el seguimiento, medición y análisis, que el Departamento debe desarrollar para el proceso del Trámite de Permiso de Construcción son: seguimiento y medición, auditoría interna de calidad, mejora continua, y acciones correctivas y preventivas; las cuales deben estar definidas como procedimientos; a fin de conocer los resultados de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y así mismo, realizar las mejoras necesarias para garantizar la calidad del servicio ofrecido.

## **1.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.**

En este apartado se enuncian la Política y Objetivos de Calidad, el Manual de Calidad y los procedimientos, y además, la documentación requerida por las Normas ISO 9001-2000.

### **1.2.2. GENERALIDADES.**

La Oficina, deberá fijar objetivos y una política de calidad debidamente establecidas, las cuales han sido elaboradas por el grupo de investigación, donde la política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad, mientras que los objetivos de calidad son coherentes con la política de calidad y el compromiso de mejora continua, de igual manera su logro debe ser medible.

También, deberá contar con un manual de calidad que ha sido elaborado por el grupo de investigación (ver anexo 9), el cual contiene la descripción del Sistema de Gestión de Calidad para la prestación del servicio del Trámite de Permiso de Construcción de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, bajo el modelo de la Norma ISO 9001-2000.

### **1.2.3. MANUAL DE LA CALIDAD.**

El manual de calidad, incluye los detalles de los procedimientos documentados y una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

### **1.2.4. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.**

La Subdirección debe de tener un control de los documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente (manual de calidad), además, de la documentación que describe cómo se aplica el Sistema, así como también de los documentos que establecen requisitos específicos para la realización, y aquellos que proporcionan información de cómo efectuar las actividades y el proceso.

### **1.2.5. CONTROL DE LOS REGISTROS.**

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables, estableciendo procedimientos documentados para definir los controles necesarios de la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad, debe estar disponible y ser del conocimiento del técnico para la eficiente ejecución del proceso.

Será obligatoria la existencia de los registros siguientes:

Datos generales del trámite:

-  Nombre del propietario del terreno
-  Nombre o número de registro del profesional responsable del proyecto
-  Tipo de proyecto
-  Actividad o giro del proyecto
-  Empresa
-  Tipo de apelación (reconsideración, denegatoria o modificación)
-  Valor del terreno y de la obra
-  Monitoreo para recepción de obra
-  Aclaraciones en caso sean necesarias

Datos generales del ingreso del trámite:

- ✚ Número de expediente
- ✚ Fecha de ingreso del trámite al Departamento
- ✚ Fecha de asignación de técnico
- ✚ Nombre del técnico
- ✚ Fecha de entrada de reingresos
- ✚ Fecha de salida de reingresos
- ✚ Verificación del trámite
- ✚ Es o no apelación
- ✚ Tipo de resolución

## **2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

En este apartado se hace referencia a lo establecido en las Normas ISO

### **2.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.**

La Oficina, debe de comprometerse con la calidad del servicio que ofrece, por lo que tendrá que desarrollar y documentar el Sistema de Gestión de Calidad tomando en cuenta los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001-2000, con la finalidad de darle el seguimiento respectivo y propiciar la mejora continua en el desarrollo de las actividades.

La alta dirección debe proporcionar el compromiso con el desarrollo e implementación del sistema, comunicándole a la organización la importancia de satisfacer las necesidades del usuario, garantizando así un ambiente de trabajo armonioso, además deberán programarse reuniones con el personal a fin de hacer del conocimiento la política y objetivos de Calidad, así como también, sobre el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, de tal manera que se sientan motivados y comprometidos con la Oficina.

Igualmente, deberán realizar evaluaciones periódicas sobre el Sistema de Gestión de Calidad y el cumplimiento de los objetivos, así como también, el análisis de los resultados de dichas evaluaciones para tomar decisiones e implementar acciones que conlleven a la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, relacionados con las necesidades de los usuarios.

La alta dirección delegará responsabilidad y autoridad que deberán ser comunicadas a la Subdirección de Control para que controle el funcionamiento del mismo, también deberá proporcionar los recursos necesarios para la implementación y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Además, establecerá programas que incentiven y motiven al personal, de tal manera que su desempeño sea productivo.

## **2.2. ENFOQUE AL USUARIO.**

La Oficina deberá determinar la exigencia del servicio demandado por el usuario y asegurarse de la determinación y cumplimiento de los requisitos, con el propósito de aumentar la satisfacción del usuario.

## **2.3. PLANIFICACIÓN.**

La alta dirección, deberá asegurarse que los objetivos de calidad se cumplan a través de las funciones que desarrollan los empleados en la prestación del servicio, para lo cual dichos objetivos de calidad son considerados al momento de la planificación de todas las actividades a realizar durante el año.

## **2.4. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.**

En este apartado se desarrolla lo siguiente:

### **2.4.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.**

Para efecto de la implementación y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad será necesaria la creación de un nuevo departamento nombrado "Comité de Gestión de Calidad" el cual estará integrado como se muestra en la figura siguiente:

**Figura N° 3**  
**Miembros que componen el Comité de Gestión de Calidad.**

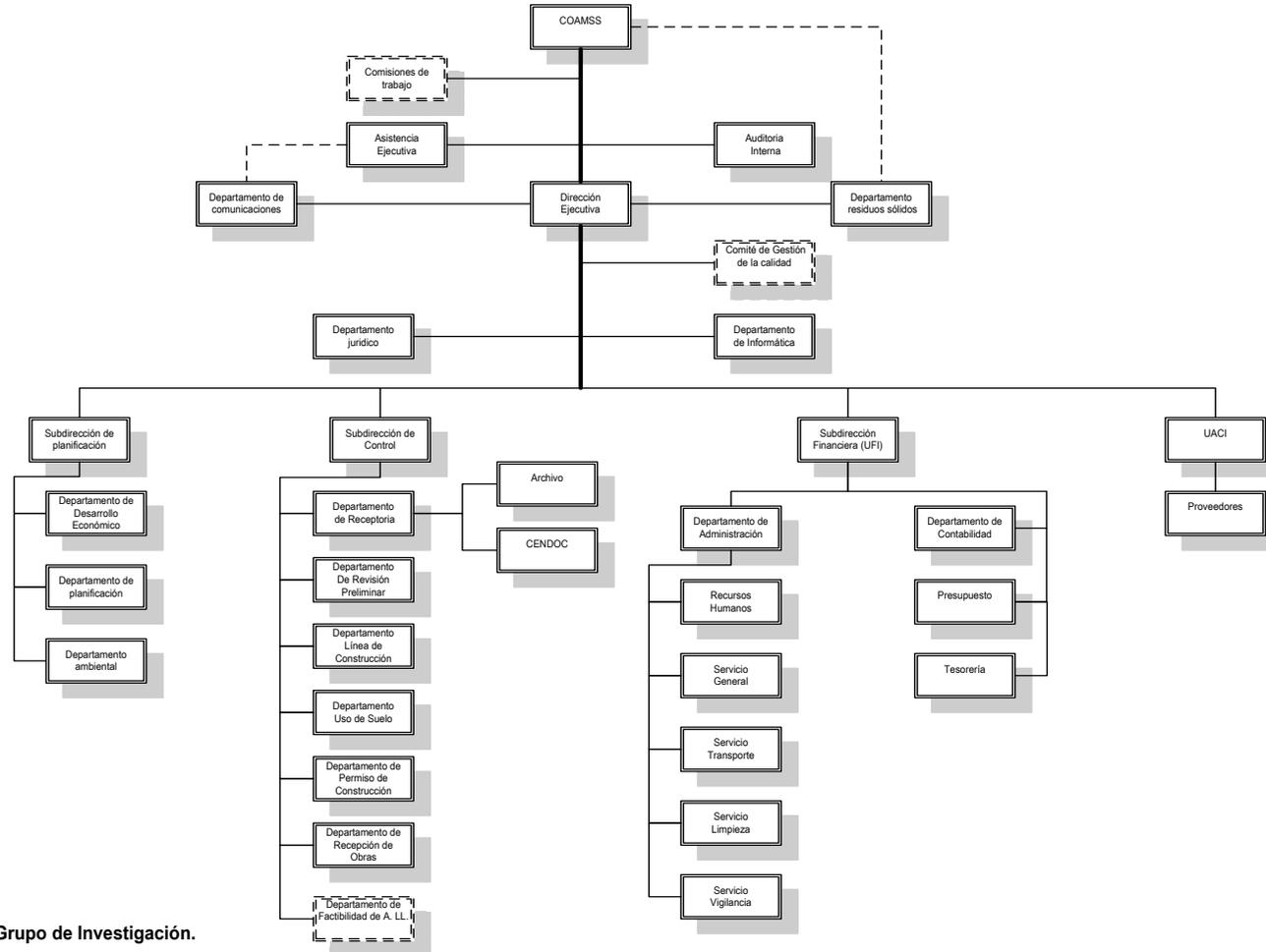


Fuente: elaborado por el grupo de investigación.

**Nota:** No se consideró a ningún miembro del COAMSS, por ser este un Organismo eminentemente político y la administración de su Oficina Técnica (OPAMSS), recae sobre el Director Ejecutivo que es facultad del Organismo nombrarlo; es por ello que se incorpora la Subdirección de Planificación, pues se encarga de Planificar y controlar el crecimiento y desarrollo de los municipios, a través del ordenamiento territorial y la gestión ambiental.

La Estructura Organizativa de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, (ver figura 4) muestra las responsabilidades y autoridad del personal que administra, realiza y verifica el trabajo con calidad. La Estructura Organizativa quedará conformada de la siguiente manera:

**Figura Nº 4**  
**ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA OPAMSS.**



Elaborado por: Grupo de Investigación.

El Comité de Gestión de Calidad dependerá del Director Ejecutivo de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, cumpliendo con la función de Asesoría Técnica, lo cual se presenta en la anterior Estructura Organizativa propuesta.

Será responsabilidad de la alta dirección designar un representante de la misma para que asuma el cargo de **Director del Comité de Gestión de Calidad**, quien con independencia de otras funciones tendrá la responsabilidad y autoridad de:

- ✚ Asegurar que se establezcan, implemente y mantenga el proceso necesario para el Sistema de Gestión de Calidad del Trámite de Permiso de Construcción.
- ✚ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- ✚ Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos exigidos a los usuarios en la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador.
- ✚ Sensibilizar y capacitar al personal involucrado en el proceso del Trámite de Permiso de Construcción.
- ✚ Revisión y actualización de la documentación utilizada para el Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo, cada uno de los jefes que componen el comité son los que dirigen, donde se ofrece el servicio del Trámite de Permiso de Construcción, y son los que deben de proporcionar la información sobre la situación de los Permisos de Construcción al director del Comité de Gestión de Calidad.

#### **2.4.2. REPRESENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN.**

Los departamentos involucrados en el proceso, tienen que contar con un miembro de la dirección que asumirá la responsabilidad y autoridad de:

- ✚ Establecer, implementar y mantener el proceso necesario para el Sistema de Gestión de Calidad.

- ✚ Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- ✚ Promover la toma de conciencia de los requisitos del usuario en todos los niveles de la organización.

El representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

### **2.4.3. COMUNICACIÓN INTERNA.**

Debe de asegurarse que los mecanismos de comunicación sean apropiados tanto dentro de la organización, utilizando memorando, correo electrónico, teléfono, entre otros; el cual garantice la eficacia del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

## **2.5. REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN.**

En este apartado se desarrolla lo siguiente:

### **2.5.1. GENERALIDADES.**

Las Jefaturas de los departamentos, tiene como responsabilidad la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad para asegurarse de su eficacia continua. Esta revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejoras, la necesidad de efectuar cambios en el Sistema incluyendo la política y objetivos de Calidad.

### **2.5.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN.**

Los departamentos, deben de tener un registro de las revisiones realizadas para tener un parámetro de la información obtenida en la evaluación anterior. Para cada revisión la dirección debe incluir:

- ✚ Los resultados de auditoría interna y externa realizadas.
- ✚ Retroalimentación del usuario mediante instrumentos de satisfacción.

- ✚ Desempeño de las actividades realizadas en la prestación del servicio de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- ✚ Estado de la acción correctiva y preventiva resultante de auditorías, reclamos y trabajos no conforme.
- ✚ Acciones de seguimiento de revisiones previas realizadas por la alta dirección.
- ✚ Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad.
- ✚ Recomendaciones para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

### **2.5.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN.**

Estos resultados deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- ✚ La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y su proceso.
- ✚ La mejora del servicio ofrecido, en relación con los requisitos del usuario.
- ✚ Las necesidades de recursos humanos, económicos, tecnológicos y físicos.

## **2.6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.**

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad es necesario considerar una serie de recursos que contribuyan a su éxito, optimizando el uso de los recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo que posee la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador.

### **2.6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS.**

La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, es la encargada para determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad además de mejorar continuamente su eficacia y de aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos.

### **2.6.2. RECURSOS HUMANOS.**

Los departamentos deberán de contar con personal calificado, en educación, formación, habilidades y experiencias requeridas para el perfil del puesto que desempeña, además anualmente debe gestionar los recursos para el desarrollo del plan de acción.

También deberán de impartir capacitaciones a todo el personal involucrado sobre el proceso de implantación del Sistema de Gestión de Calidad a fin de desarrollar aun más las habilidades del personal e incrementar su conocimiento para beneficio de la Oficina y de los usuarios.

Además, proponer que a cada técnico le sean asignados aquellos proyectos donde la experiencia obtenida sirva para la unificación de criterios en la evaluación de expedientes, para lograr eficiencia en la realización de las tareas y la conformidad del usuario.

En cuanto al mecanismo de comunicación y coordinación, debe existir una persona encargada con la que haya un vínculo interinstitucional, es decir, Entidad-OPAMSS, de tal manera que en aquellos Proyectos donde se necesite una resolución y/o autorización de aquellas Instituciones relacionadas en el proceso, se unifiquen criterios y su resolución sea más ágil; asimismo, será necesario la programación de reuniones periódicas, entre OPAMSS y las Instituciones a fin de que existan parámetros y unificación de criterios, así como haya intercambio de información, lo que permitirá normalizar los tiempos de respuesta en ambas partes.

### **2.6.3. INFRAESTRUCTURA.**

La Oficina deberá proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para la prestación del servicio tales como:

- ✚ Contar con una Oficina que posea las comodidades necesarias para el desarrollo de las actividades, así como también ampliar el área de recepción donde los usuarios se sientan cómodos y puedan realizar su trámite. Además, la Oficina está en el deber de ofrecer al usuario, tanto interno como externo una zona de parqueo más amplia.

- ✚ Para el mobiliario y equipo de oficina, es necesario que en el área de recepción se cuente con un número de sillas, el suficiente para que el usuario en espera se encuentre cómodo; por otra parte, se debe proveer de un escritorio con las medidas necesarias para la lectura y análisis de los planos constructivos que evalúan los técnicos en la OPAMSS.

#### **2.6.4. AMBIENTE DE TRABAJO.**

Los departamentos, deberán determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para la realización de las actividades, a través de la dirección y los equipos de trabajo, con el propósito de que prevalezca la armonía laboral entre el personal involucrado en la prestación del servicio, cumpliendo con los requisitos de calidad que exige el servicio.

#### **2.7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.**

En la realización del servicio es necesario que la Jefatura de los Departamentos, planifique y desarrollen los procedimientos que genera dicho servicio.

Así mismo, deberá tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

- ✚ Establecer los requisitos específicos por los usuarios para el proceso del Trámite de Permiso de Construcción.
- ✚ El personal deberá estar conciente del servicio que ofrece, por lo que será necesario realizar una revisión previa de los requisitos demandados por los usuarios a fin de evitar errores que impliquen su insatisfacción.
- ✚ Hacer uso del buzón de sugerencia y de encuestas realizadas periódicamente, para obtener información de la eficiencia del servicio y la satisfacción del usuario, donde manifiesten las quejas, sugerencias u opiniones.
- ✚ Cuando surja la necesidad de crear nuevos servicios o proyectos, la alta dirección debe planificar y controlar el diseño y desarrollo de los mismos.

- ✚ El control de la prestación del servicio debe realizarse por medio de reportes diarios y al final de cada mes presentar un informe donde se detalle los logros alcanzados.
- ✚ De la documentación utilizada en la prestación del servicio de Permiso de Construcción, ésta se debe mantener integra durante la recepción, proceso interno y la entrega final al usuario. En caso de pérdida, deterioro o uso inadecuado de los documentos propiedad del usuario, se deberá realizar el registro correspondiente e informar al afectado.

En relación al proceso, para la efectividad del Trámite de Permiso de Construcción, éste se encuentra plasmado en el manual de procedimientos que posee la Oficina, el cual sirve para que los técnicos hagan uso de él y tengan claro la operatividad del mismo.

## **2.8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

### **2.8.1. GENERALIDADES.**

Será responsabilidad de la alta dirección la planificación e implementación del proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora, con el propósito de asegurar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. Por lo que se deberá implementar lo siguiente:

- ✚ Medir la satisfacción del usuario a través de la técnica de la encuesta.
- ✚ Realizar auditorías internas trimestralmente, para verificar y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

### **2.8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**

La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, deberá aplicar métodos apropiados para el seguimiento y medición del proceso, los cuales deberán demostrar la capacidad de estos para alcanzar los resultados planificados.

#### **2.8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, la Oficina deberá realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de las necesidades. Esta información se obtendrá a través del buzón de sugerencia y la encuesta.

#### **2.8.2.2. AUDITORÍA INTERNA.**

La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, deberá llevar a cabo la planificación y programación de auditorías internas, para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme a las disposiciones planificadas con los requisitos de las normas internacionales y con los requisitos establecidos por la dirección en el Sistema, y además de saber si, se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

#### **2.8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS DEL SERVICIO.**

La Oficina deberá aplicar métodos apropiados para el seguimiento y medición del proceso del Sistema de Gestión de Calidad, donde deben mostrar la capacidad para alcanzar los resultados planificados. Si estos resultados no son alcanzados, se llevarán a cabo correcciones y acciones correctivas según sean convenientes.

#### **2.8.3. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.**

Para detectar la no conformidad se deberá hacer uso de tres medios: auditoría de calidad, Sistema participativo de mejora de Calidad, análisis de encuesta y buzón de sugerencia.

Una vez detectada la no conformidad del servicio, a través de la auditoría interna y la medición del proceso, se deberán tomar acciones correctivas para eliminar sus causas y evitar su ocurrencia posterior.

#### **2.8.4. ANÁLISIS DE DATOS.**

El jefe de cada uno de los departamentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad deberá determinar, recopilar y analizar los datos e información obtenida en el Trámite de Permiso de Construcción, a través de métodos y técnicas estadísticas, proporcionando el resultado de estos al director del comité.

### **2.8.5. MEJORA.**

La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, se logrará a través del cumplimiento de la política y objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la alta dirección junto con el comité.

Es importante denotar que no es suficiente la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar la Calidad, si no también, es necesario llevar a cabo el seguimiento y medición del proceso para realizar análisis de datos que permita identificar y mejorar, con el fin de mantener la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Esto será responsabilidad del Comité.

## **G. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Para la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad propuesto, es necesario llevar una secuencia lógica de las etapas que sigue la implementación del Sistema, 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 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad comprende seis etapas las cuales se detallan a continuación:

#### **ETAPA 1: DIAGNÓSTICO.**

El diagnóstico de la situación actual sobre la gestión de la Calidad y el proceso que se sigue del Trámite de Permiso de Construcción, fue realizado a través de una serie de herramientas y procedimientos para recolectar datos e información con la finalidad de identificar las causas del atraso en el trámite, las cuales se detallan en el capítulo II de este trabajo de investigación.

## **ETAPA 2: SENSIBILIZACIÓN.**

La sensibilización consiste en que el personal que forma parte de la alta dirección de la Oficina, estén consientes de adoptar un modelo de Calidad que permita mejorar la prestación del servicio bajo la Norma ISO 9001-2000.

Para esto es necesario recurrir a asesores externos especializados en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad para que den a conocer: en qué consiste, cuáles son los beneficios, cuál es el proceso, inversión a realizar y todos los aspectos relacionados al tema.

Posteriormente, la alta dirección deberá sensibilizar al personal involucrado en las áreas en que se pretende implantar el Sistema de Gestión de Calidad de la Oficina, para que exista una participación y motivación activa.

## **ETAPA 3: ENTRENAMIENTO.**

La empresa asesora juega un papel muy importante en esta etapa, ya que será la encargada de ofrecer las capacitaciones al personal involucrado en el servicio del Trámite de Permiso de Construcción y a los miembros que integran el comité de Gestión de Calidad, en relación al cumplimiento de la Norma ISO, y de cómo implantar el Sistema de Gestión de Calidad.

Quedará a juicio y a la disponibilidad de los recursos financieros que posea la Oficina, la elección de la empresa que más le convenga económicamente para el asesoramiento del personal.

## **ETAPA 4: PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.**

En la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se debe planificar las actividades a realizar, los Objetivos y Política de Calidad, el tiempo requerido, la determinación de las responsabilidades y los recursos que se asignarán. Dicha planificación tendrá que elaborarla el Comité de Gestión de Calidad, con la debida aprobación de la alta dirección de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador.

## **ETAPA 5: DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PARA LA IMPLEMENTACIÓN.**

Previo a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, deberá el Comité, coordinar con la empresa asesora, la elaboración y presentación de la documentación que registre el proceso, procedimientos, funciones e informes que sustenten los movimientos diarios o mensuales de la prestación del servicio. Esto se hará con el fin de cumplir con los requisitos que establece la Norma

ISO 9001-2000, y así mantener en orden toda la documentación que se utiliza para la implantación y en caso que la alta dirección decida certificar el proceso.

### ETAPA 6: IMPLEMENTACIÓN.

Con esta etapa culmina la propuesta del diseño del Sistema de Gestión de Calidad para el trámite de Permisos de Construcción de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, bajo la Norma ISO 9001-2000, y esta etapa no es nada más que se haga lo que está escrito en el Manual de Calidad y los procedimientos documentados; es decir, poner en práctica lo que se propone con el diseño de Gestión de Calidad.

La alta dirección será la encargada de la puesta en marcha del mismo y la continuación del resto de las etapas que se llevan a cabo para el proceso de certificación. Además deberá de asignarse los responsables de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad (ver cuadro N° 26).

**Cuadro N° 26**

#### **RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

| <b>PASOS</b>   | <b>REONSABLES</b>   |
|--|---|
| 1. Compromiso de la alta dirección   | Alta Dirección de la OPAMSS   |
| 2. Elección de responsable del Sistema de Gestión de Calidad.              | Alta Dirección de la OPAMSS   |
| 3. Selección de la empresa Asesora   | Comité de Gestión de Calidad.   |
| 4. Realizar diagnóstico de la situación actual                             | Comité de Gestión de Calidad, empresa asesora y personal involucrado. |
| 5. Elaborar plan para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. | Comité de Gestión de Calidad y empresa asesora.                       |
| 6. Trasmirir el plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.  | Comité de Gestión de Calidad.   |
| 7. Documentación del Sistema de Gestión de Calidad                         | Comité de Gestión de Calidad.   |
| 8. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.                       | Comité de Gestión de Calidad.   |

|  |   |
|--|---|
| 9. Auditoría interna   | Director del Comité de Gestión de Calidad.      |
| 10. Selección del organismos certificador en caso de que la Oficina decida realizar la etapa de certificación. | Comité de Gestión de Calidad y empresa asesora. |
| 11. Pre-auditoría externa.   | Organismo certificador.                         |
| 12. Implementar acciones correctivas.  | Comité de Gestión de Calidad.                   |
| 13. Realizar auditoría externa para certificación.   | Organismo certificador.                         |
| 14. Certificación  | Organismo certificador.                         |

Fuente: elaborado por el grupo de investigación.

## 2. PRESUPUESTO PROYECTADO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Para la realización de las etapas que sigue la implementación del Sistema de Gestión de Calidad será necesario hacer una inversión. En consecuencia se presenta el presupuesto proyectado.

### Cuadro N° 27

#### PRESUPUESTO PROYECTADO PARA LAS ETAPAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

| FASES  | ESTIMACIÓN DE COSTO      |
|--|--------------------------|
| <b>Sensibilización</b><br>- Conferencia de consultores<br>- Contratación de consultores externos.  | \$ 2,000.00              |
| <b>Capacitación</b><br>- Sensibilización del COAMSS.<br>- Sensibilización de todo el personal. (31 empleados)<br>costo por grupo \$ 2,500.00<br>3 eventos por grupo (3eventos * 1 grupo = 3 eventos * 2,500.00 = 7, 500) | \$3,000.00<br>\$7,500.00 |
| <b>Documentación.</b><br>- Documentación del Manual de proceso y procedimientos para la OPAMSS.<br>- Documentación del manual de funciones   | \$ 10,000.00             |
| <b>Auditoría Interna</b><br>(Capacitación)   | \$ 3,000.00              |
| <b>Auditoría Externa</b>   | \$ 7,000.00              |
| <b>Certificación</b>   | \$ 8,000.00              |
| <b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>  | \$ 40,500                |

Es preciso decir que en la etapa del diagnóstico de la situación actual, la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, no incurrirá en ese gasto debido a que el grupo de investigación ya ha realizado dicho diagnóstico por medio del levantamiento de información y análisis de la situación en la que se encuentra la Oficina.

Por otra parte si la alta dirección optara por la certificación del proceso para el Trámite de Permiso de Construcción tendría que estar consiente de que tendrán que elevar su presupuesto.

Cabe mencionar que la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, deberá primero implementar el Sistema de Gestión de Calidad, para luego decidirse por la certificación. El proceso de certificación es cíclico debido a que tiene que dársele seguimiento y de esa manera realizar mejoras continuas.

### **3. CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se estima para un periodo de 6 meses lo que debe de ser coherente con el monto presupuestado (ver cuadro N° 28).

Es importante tener claro que la responsabilidad de realizar la aprobación de la asignación de los recursos para la puesta en marcha del Sistema de Gestión de Calidad compete solamente a la alta dirección.

A continuación se presenta el cronograma de actividades para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el tiempo requerido para su realización.

Cuadro N° 28

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA OPAMSS.**

| TIEMPO<br>ACTIVIDAD  | MESES |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |   |   |  |  |
|--|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|---|---|--|--|
|  | MES 1 |   |   |   | MES 2 |   |   |   | MES 3 |   |   |   | MES 4 |   |   |   | MES 5 |   |   |   | MES 6 |   |   |   |   |   |  |  |
|  | 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 Calidad y de Proceso | ■     | ■ | ■ | ■ |       |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |   |   |  |  |
| 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.   |       |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   | ■ | ■ |  |  |

## H. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL TRÁMITE DE PERMISO DE CONSTRUCCIÓN DE LA OPAMSS.

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se obtendrán los siguientes beneficios:

-  Optimización de los recursos.
-  Buena comunicación interna.
-  Proceso enfocado hacia el usuario.
-  Mejora continua en el proceso.
-  Aumento en la eficiencia del proceso.
-  Descripción de los procedimientos de forma más clara.
-  Control eficiente de la documentación requerida para el Sistema de Gestión de Calidad.
-  Incremento de la capacitación del personal.
-  Mayor conciencia por parte del personal.
-  Mejor desempeño por parte del personal en cuanto al servicio al usuario.
-  Incremento del nivel de usuarios potenciales.
-  Mejor servicio al usuario.
-  Mayor capacidad de prevenir problemas internos.
-  Mejor gestión y control interno desde la dirección ejecutiva.
-  Mejor control administrativo.
-  Aumento en el nivel de Calidad.
-  Mayor Calidad percibida por el usuario y otras partes interesadas.
-  Ofrece más confianza en el servicio que se brinda.
-  Mejora de la imagen de la OPAMSS.
-  Incremento en la satisfacción del usuario.
-  Reducción del tiempo utilizado para ofrecer el servicio del Trámite de Permiso de Construcción.
-  Disminución del nivel de quejas del usuario.

## I. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Autónoma:</b>      | Potestad que dentro del Estado pueden gozar los municipios, provincias, regiones u otras entidades de él, para regir intereses peculiares de su vida interior, mediante normas y órganos de gobierno propios. |
| <b>Actividad:</b>     | Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad.  |
| <b>Aseguramiento:</b> | Acción y efecto de asegurar; procedimiento especial para acordar esas medidas.  |
| <b>ASIA:</b>          | Asociación Salvadoreña de Ingenieros y Arquitectos.   |
| <b>Auditoría:</b>     | Es una herramienta de gestión que comprende una evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva del funcionamiento de la organización en su conjunto o de alguna de las unidades que la integran.   |
| <b>CADES:</b>         | Colegio de Arquitectos de El Salvador.  |
| <b>CASALCO:</b>       | Cámara Salvadoreña de la Construcción.  |
| <b>Competencia:</b>   | Atribución legítima a un juez u otra autoridad para el conocimiento o resolución de un asunto.  |
| <b>Competitiva:</b>   | Capacidad para la consecución de un fin.  |
| <b>Comunicación:</b>  | Acción y efecto de comunicar o comunicarse; trato, correspondencia entre dos o más personas.  |
| <b>Concejo:</b>       | Ayuntamiento, corporación municipal; sesión celebrada por individuos de un concejo.   |

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Consejo:</b>      | Parecer o dictamen que se da o se toma para hacer o no hacer una cosa; tribunal supremo que se compone de diferentes ministros, con un gobernador, para los negocios y la administración; corporación consultiva encargada de informar sobre determinada materia o ramo de la administración pública. |
| <b>Construcción:</b> | Acción y efecto de edificar o ejecutar una obra propia de la arquitectura y/o de la ingeniería.   |
| <b>Constructor:</b>  | Persona natural o jurídica dedicada a la actividad empresarial de la industria de la construcción en la rama de la ejecución de obras.  |
| <b>Destreza:</b>     | Habilidad con que se hace una cosa.   |
| <b>Diagnóstico:</b>  | Arte o acto de conocer la naturaleza de un sistema, mediante la observación de sus síntomas y signos.   |
| <b>Eficiencia:</b>   | Consiste en obtener el máximo resultado posible con unos recursos determinados, o en mantener con unos recursos mínimos la calidad y cantidad adecuada de un determinado servicio/producto.   |
| <b>Estatutos:</b>    | Establecimiento, regla que tiene fuerza de ley para el gobierno de un cuerpo.   |
| <b>Estrategias:</b>  | Proceso regulable, el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento; arte de dirigir las operaciones u asuntos.   |
| <b>Evaluación:</b>   | Es la valoración de la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos iniciales o revisados, de forma que se recomiende el «tipo de tratamiento», es decir, se formulen las políticas y procedimientos que regulan las desviaciones observadas en el funcionamiento de los sistemas.               |
| <b>FESIARA:</b>      | Federación Salvadoreña de Ingenieros, Arquitectos y ramas a fines.  |

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Gestión:</b>        | Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.  |
| <b>Habilidad:</b>      | Capacidad y disposición para una cosa.  |
| <b>Implementación:</b> | Poner en funcionamiento, aplicar métodos, medidas etc. para llevar a cabo algo.   |
| <b>ISO 9000:</b>       | Conjunto de normas que certifican que una organización dispone de un sistema de calidad acorde a una serie de requerimientos y recomendaciones definidas por la misma.  |
| <b>Manual:</b>         | Libro que contiene los conceptos con que debe administrarse las tareas y actividades de un proyecto; libro en que se compendia lo más sustancial de una materia.  |
| <b>Meta:</b>           | Fin a que se dirige las acciones o deseos de una persona.   |
| <b>Método:</b>         | Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla, puede ser analítico o sintético, inductivo o deductivo.   |
| <b>Misión:</b>         | Finalidad fundamental que justifica la existencia de la organización.   |
| <b>Motivación:</b>     | Es una predisposición general que dirige el comportamiento hacia la obtención de lo que se desea.   |
| <b>Necesidades:</b>    | Carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida; especial riesgo o peligro que se padece, y en que se necesita pronto auxilio.   |
| <b>Norma:</b>          | Especificación técnica de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria, establecida con participación de todas las partes interesadas, que aprueba un organismo reconocido a nivel nacional o internacional, por su actividad normativa. |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Normalización:</b> | Actividad por la que se unifican criterios respecto a determinadas materias y se posibilita la utilización de un lenguaje común en un campo de actividad concreto.   |
| <b>Objetivos:</b>     | Fines o metas que la organización se propone alcanzar con una estrategia determinada.  |
| <b>Organización:</b>  | Conjunto de personas o instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.   |
| <b>Planificación:</b> | Acción y efecto de planificar; plan general, científicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado.   |
| <b>Principios:</b>    | Base, origen, razón fundamental sobre la cual se procede discuriendo en cualquier materia.   |
| <b>Registro:</b>      | Listado de profesionales y/o empresas inscritos y autorizados para ejercer determinado tipo de actividades, clasificada por área de diseño.  |
| <b>Requisitos:</b>    | Circunstancia o condición necesaria para una cosa.   |
| <b>Satisfacción:</b>  | Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria; cumplimiento del deseo o del gusto.   |
| <b>Servicio:</b>      | Acción y efecto de servir; función o prestación desempeñadas por las instituciones y su personal; prestación humana que satisface alguna necesidad del hombre que no consiste en la producción de bienes materiales. |
| <b>Sistemática:</b>   | Que sigue o se sujeta a un sistema.  |
| <b>Tarea:</b>         | Encargo de alguna obra en cierto tiempo; trabajo que debe hacerse en un tiempo limitado.   |
| <b>Técnica:</b>       | Es el conocimiento especializado de una ciencia o arte.  |

**Tramitología:** Arte o ciencia de resolver, perfeccionar o facilitar los trámites.

**Visión:** Describe las razones fundamentales de la existencia de la organización inspirando claramente la dirección a seguir. Incluye la calidad y la satisfacción del cliente, indicando donde se puede estar en el futuro, adelantándose a las nuevas necesidades de la sociedad.

## J. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- ✚ González González, Carlos  
“Normas Internacionales de la Administración de la Calidad y Sistemas Ambientales”  
Mc Graw Hill. México 1999.
  
- ✚ Hernandez Sampieri, Roberto.  
“Metodología de la Investigación”  
Mc Graw Hill. México 2001
  
- ✚ Jerry L. Harbour.  
“Manual de trabajo de reingeniería de procesos”  
Editorial Panorama Programa Educativos S.A. de C.V. México 1995.
  
- ✚ Oakland, John S. y otros  
“Administración por Calidad Total”  
Editorial Continental S.A. de C.V. México 2004.
  
- ✚ Omachonu, Vincentk y Ross Joel E.  
“Principios de Calidad Total”  
Diana México 1995

### TESIS

- ✚ Castellano, Ada Lorena. Y otros  
“Propuesta de Normalización Aplicando ISO 9000 en la prestación de servicios a los exportadores en el Banco Central de Reserva de El Salvador”, Universidad de El Salvador, Facultad de Ciencia Económicas, 2004.

- ✚ Larín Sánchez, Carlos Antonio; Rivas Hernández, Silvia  
“Aplicación de las Normas Internacionales ISO 9001-2000 a los procesos estratégicos de los centros de servicio de las aerolíneas”, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, 2004.

#### **WEBSITES VISITADAS Y ACCESADAS**

- ✚ [www.iso9000.com](http://www.iso9000.com)
- ✚ [www.iso.ch](http://www.iso.ch)
- ✚ [www.iso90012000.com](http://www.iso90012000.com)
- ✚ [www.NuevasnormasISO9000.com](http://www.NuevasnormasISO9000.com)
- ✚ [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

**ANEKOS**

# **ANEXO 1**

## **GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDAS A LOS EJECUTIVOS.**



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Guía de entrevista personalizada dirigida a los Ejecutivos de la Oficina de  
Planificación del Área Metropolitana de San Salvador**

**I. OBJETIVO:** Diseñar un instrumento de investigación con el propósito de recopilar información para la elaboración de un *“Diseño de un Sistema de Calidad para normalizar los trámites de los servicios prestados por la oficina de planificación del área metropolitana de san salvador (OPAMSS), orientado al trámite de permisos de construcción”*.

1. ¿Cuál es el funcionamiento de la OPAMSS y con qué recursos se sostienen?
2. ¿Existe interés por parte de la Institución en implementar un Sistema de Gestión de Calidad?
3. ¿Cuáles son las funciones y tareas que ejecutan la Subdirección de Control del Desarrollo Urbano?
4. ¿Qué tipo de proyectos se revisan en el área de Control y cuál de ellos son los más demandados?
5. ¿Cuál es el trámite que tiene mayor demanda y qué tiempo se tarda un técnico para resolver un expediente?
6. ¿Cuál es el tipo de comunicación que existe entre los departamentos del área de Control?
7. ¿Existe coordinación con otras instituciones cuando se resuelve un expediente y qué tipo de comunicación es?
8. ¿Cuántos técnicos tiene el departamento de Urbanización y Construcción?
9. ¿Cuáles son los procedimientos que provoca la tardanza en la resolución de los expediente de Permisos de Construcción y como se podrían solucionar?
10. ¿Existen quejas por parte de los usuarios en el proceso a seguir en la resolución de expedientes de Permisos de Construcción?
11. ¿Cuáles son los procedimientos de pago que la Oficia ofrece al usuario cuando éste requiere hacer un trámite de Permisos de Construcción?
12. ¿Existe un programa de capacitaciones al personal para el desarrollo de las actividades y con que frecuencia se realizan?
13. ¿Existen mecanismos para medir la satisfacción del cliente en el servicio prestado?

# **ANEXO 2**

## **GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDAS A LAS ENTIDADES.**



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Guía de entrevista personalizada dirigida a entidades que se relacionan con la  
Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador**

**I. OBJETIVO:** Diseñar un instrumento de investigación con el propósito de recopilar información para la elaboración de un *“Diseño de un Sistema de Calidad para normalizar los trámites de los servicios prestados por la oficina de planificación del área metropolitana de san salvador (OPAMSS), orientado al trámite de permisos de construcción”*.

1. ¿Qué relación existe con la OPAMSS y cuál es el rol que desempeñan?
2. ¿Cómo se da la comunicación entre ustedes y la OPAMSS?
3. ¿A su juicio el servicio que presta la OPAMSS es eficiente?
4. ¿Los técnicos de la OPAMSS, atienden inquietudes, sugerencias u observaciones, en el proceso de resolución de expedientes de permisos de construcción?
5. ¿Existe Normalización de los tiempos en lo que ustedes contribuyen al proceso de resolución de permisos de construcción que brinda la OPAMSS?
6. ¿Existe en su Institución una persona vinculada al proceso de otorgamiento de permisos de construcción que brinda la OPAMSS?
7. ¿Existe algún intercambio de información entre ambas instituciones y que tipo de información es?

# **ANEXO 3**

## **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS INTERNOS.**



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TABULACIÓN DE ENCUESTA A USUARIOS INTERNOS

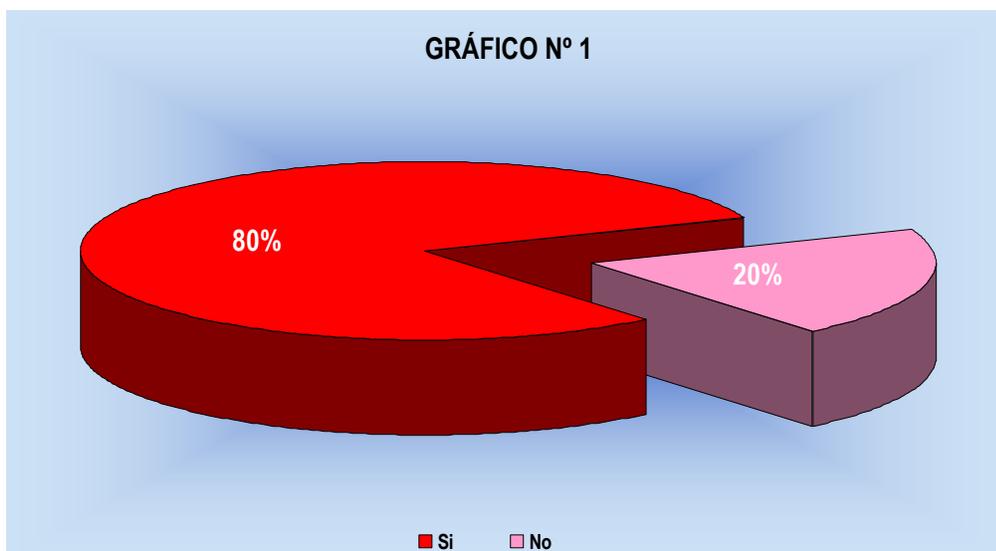
**PREGUNTA N° 1**

¿Conoce usted qué es un Sistema de Calidad?

**OBJETIVO:**

Determinar si el personal de la OPAMSS, tiene conocimiento de lo que es un Sistema de Calidad.

| CUADRO N° 1  |            |            |
|--------------|------------|------------|
|              | Frecuencia | Porcentaje |
| Si           | 20         | 80%        |
| No           | 5          | 20%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>25</b>  | <b>100</b> |



**ANÁLISIS:**

El 80% de los empleados que fueron encuestados, manifestaron que tienen conocimiento de lo que es un Sistema de Calidad, sin embargo el otro 20% restante opinó que no. Lo anterior indica que la mayoría del personal tiene los conocimientos necesarios para facilitar la aplicación de un Sistema de Calidad.

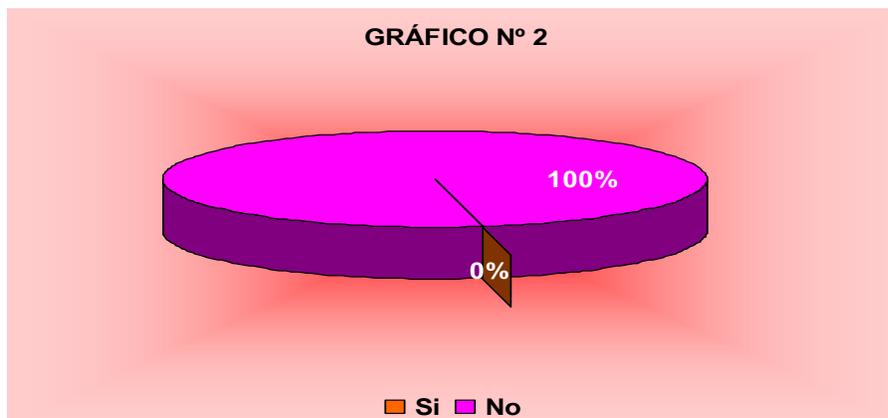
## PREGUNTA N° 2

¿Existe en la OPAMSS un Sistema de Gestión de Calidad?

### OBJETIVO:

Determinar si las actividades que desempeñan en la OPAMSS, están orientadas mediante un Sistema de Calidad.

| CUADRO N° 2  |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si           | 0          | 0%          |
| No           | 25         | 100%        |
| <b>TOTAL</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b> |



### ANÁLISIS:

El 100% del personal encuestado manifestó la no existencia de un Sistema de Gestión de Calidad en las actividades que se desempeñan en la OPAMSS. Por lo tanto, esto demuestra lo propio y necesario que sea la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad, para normalizar los procesos de los trámites de Permiso de Construcción.

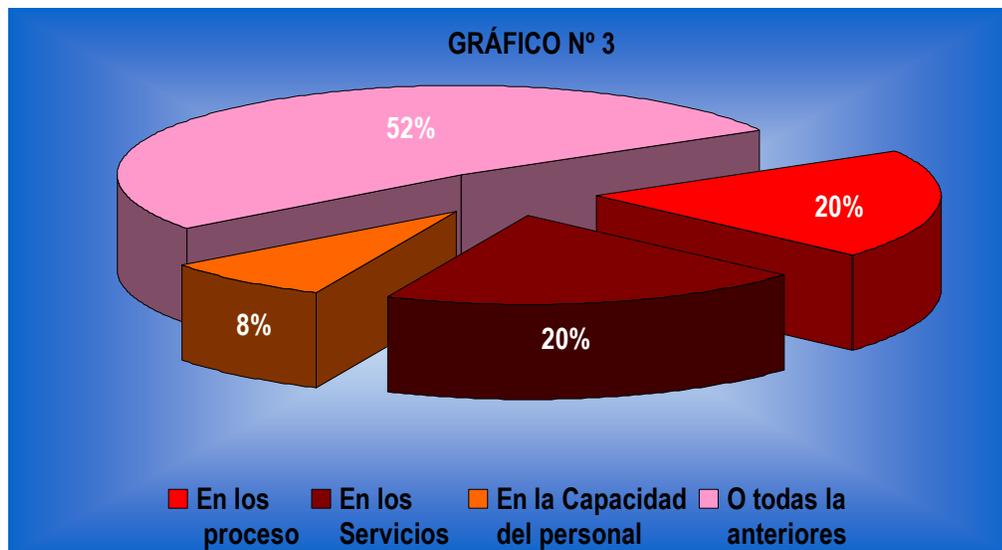
**PREGUNTA N° 3**

¿En caso de no existir un Sistema de Gestión de Calidad, en qué aspecto considera necesario su implementación?

**OBJETIVO:**

Identificar en que aspectos es más necesaria la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para la prestación de servicios en la OPAMSS.

| CUADRO N° 3                  |            |             |
|------------------------------|------------|-------------|
| Alternativa                  | Frecuencia | Porcentaje  |
| En los proceso               | 5          | 20%         |
| En los Servicios             | 5          | 20%         |
| En la Capacidad del personal | 2          | 8%          |
| O todas la anteriores        | 13         | 52%         |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>25</b>  | <b>100%</b> |



**ANÁLISIS:**

El 52% de los encuestados expresó que era necesario implementar un Sistema de Gestión de Calidad, tanto en los procesos y los servicios así como en la capacitación del personal, para la prestación de servicios en la OPAMSS. Esto significa que aparte de los empleados existe la voluntad de trabajar bajo la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la prestación de servicios.

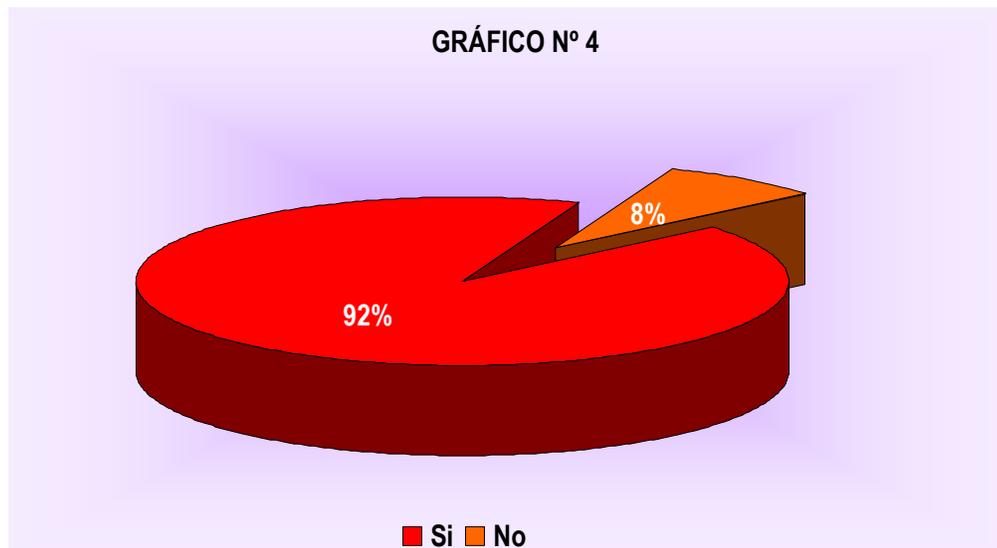
#### PREGUNTA N° 4

¿Conoce la estructura organizativa de la OPAMSS?

#### OBJETIVO:

Determinar si el personal de la OPAMSS, conoce la estructura organizativa de la entidad.

| CUADRO N° 4  |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si           | 23         | 92%         |
| No           | 2          | 8%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b> |



#### ANÁLISIS:

Los datos dicen que el 92% de los encuestados aseguran conocer la estructura organizativa de la OPAMSS, mientras que solo un 8% dice desconocerlo. Por lo tanto, esto significa que la mayoría de los empleados conocen cual es su base organizativa.

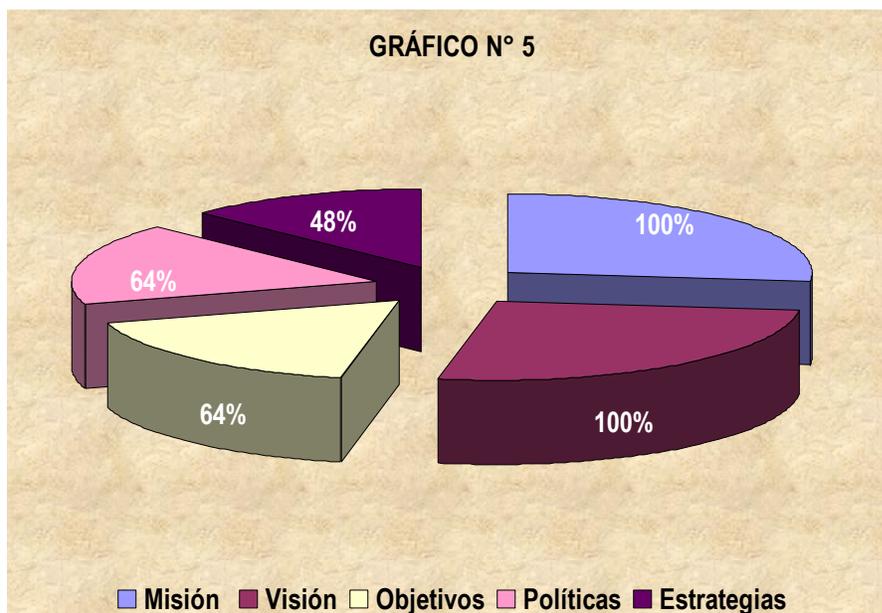
### PREGUNTA N° 5

¿Conoce usted cuál es la filosofía administrativa de la OPAMSS?

#### OBJETIVO:

Determinar si el personal conoce la filosofía administrativa, objetivo principal, estrategias que persigue la OPAMSS.

| CUADRO N° 5  |            |            |
|--------------|------------|------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
| Misión       | 25         | 100%       |
| Visión       | 25         | 100%       |
| Objetivos    | 16         | 64%        |
| Políticas    | 16         | 64%        |
| Estrategias  | 12         | 48%        |



#### ANÁLISIS:

De acuerdo a la información obtenida, el total de los empleados encuestados manifestaron tener conocimiento de lo que es la Misión y Visión; mientras que un 64% conocen cuales son los objetivos y políticas y un 48% dijeron que si conocen las estrategias. Esto significa que la mayoría de los empleados esta identificados con el funcionamiento de la Oficina.

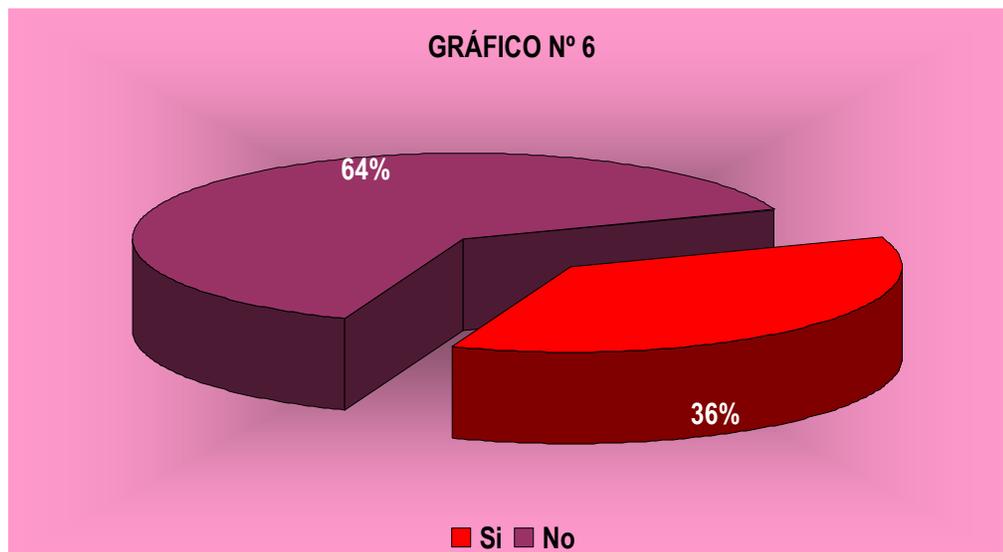
### PREGUNTA N° 6

¿Existen manuales de procedimientos para realizar sus funciones?

### OBJETIVOS:

Saber si existe algún manual de procedimientos que rijan las funciones del personal de la OPAMSS, para la resolución de expedientes.

| CUADRO N° 6  |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si           | 9          | 36%         |
| No           | 21         | 64%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b> |



### ANÁLISIS:

La información recolectada indica que el 64% de los encuestados manifiestan que para realizar sus funciones no existe un manual de procedimientos, mientras que el otro 36% restante dice que si los hay. Esto significa que el conocimiento y la aplicación de esta herramienta administrativa en un sistema de calidad son indispensables para brindar un buen servicio a los usuarios del trámite de permisos de construcción.

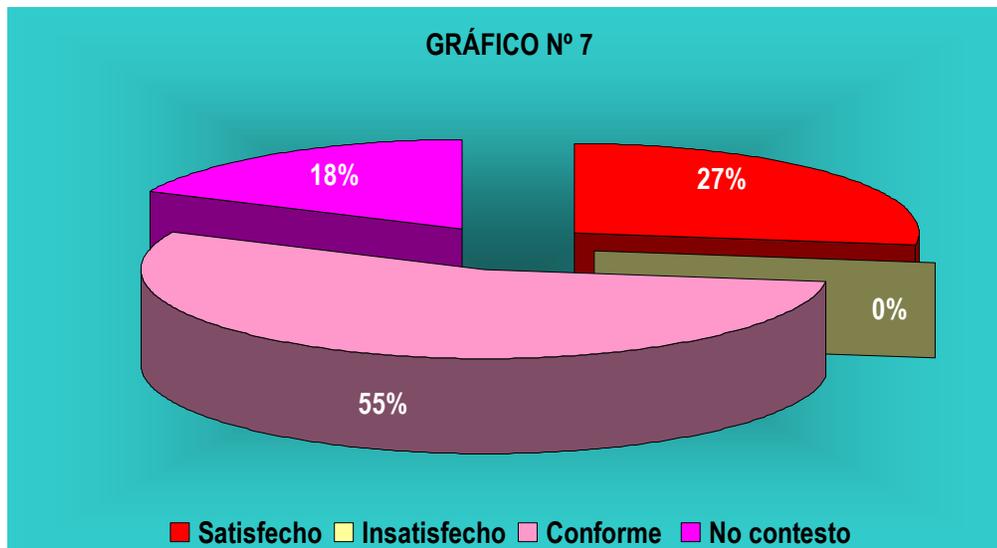
### PREGUNTA N° 7

¿Cómo califica la satisfacción de los usuarios que utilizan sus servicios?

#### OBJETIVO:

Determinar si los empleados preguntan a los usuarios si están satisfechos con el servicio que se les ofrece.

| CUADRO N° 7  |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
| Satisfecho   | 7          | 27%         |
| Insatisfecho | 0          | 0%          |
| Conforme     | 14         | 55%         |
| No contesto  | 2          | 18%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b> |



#### ANÁLISIS:

El 55% de los empleados opinan que los usuarios de la OPAMSS, están conformes por el servicio que se les brinda, un 27% manifiesta que los usuarios están satisfechos, y el 18% restante se abstuvo de contestar a la pregunta. Lo que significa, que es tan importante para la organización mantener una comunicación constante con el usuario ya que esto sirve de parámetro para medir la satisfacción.

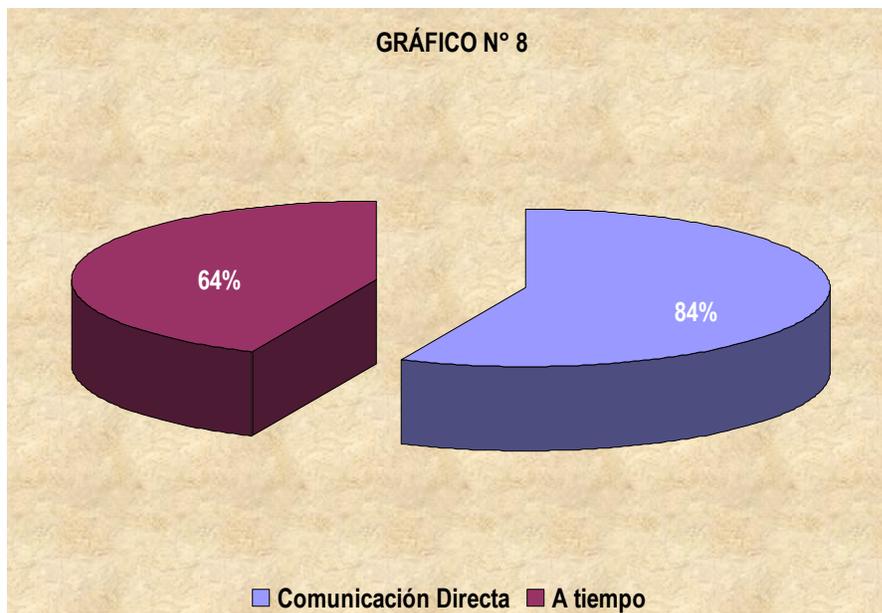
### PREGUNTA N° 8

¿Existe comunicación directa y a tiempo con el usuario?

### OBJETIVO:

Determinar si existe una comunicación directa y a tiempo con el usuario

| CUADRO N° 8          |            |            |
|----------------------|------------|------------|
| Alternativas         | Frecuencia | Porcentaje |
| Comunicación Directa | 21         | 84%        |
| A tiempo             | 16         | 64%        |



### ANÁLISIS:

En la información recabada en la encuesta el 84% mencionó que si existe una comunicación con el usuario, mientras que el otro 64% manifestó que la comunicación es clara y a tiempo con el usuario. Por lo tanto, es importante se mantengan una comunicación entre técnicos y usuarios que sea clara, directa y a tiempo para evitar los atrasos en la resolución de expedientes.

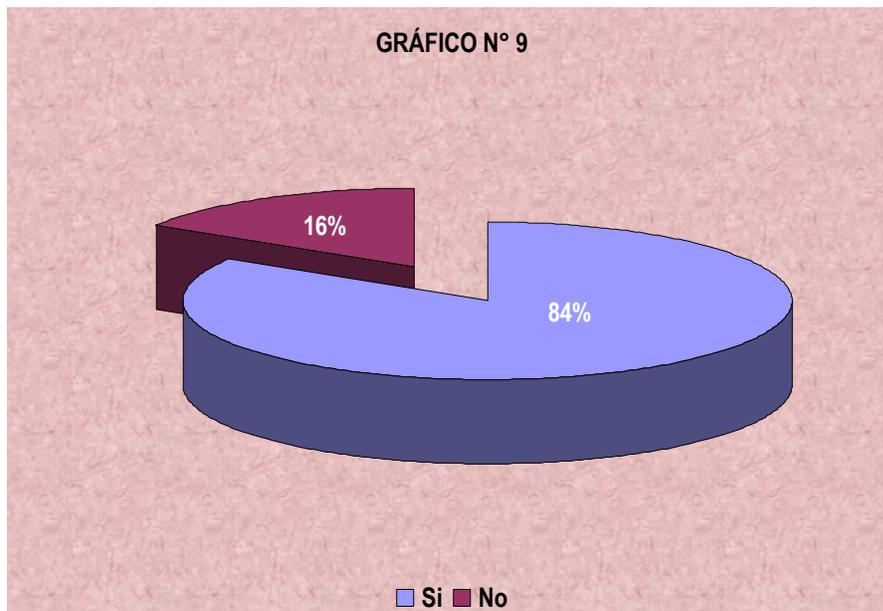
### PREGUNTA N° 9

¿Existe unificación de criterios técnicos entre los compañeros de su departamento?

#### Objetivo:

Determinar si existe unificación de criterios técnicos entre el personal de la OPAMSS, al momento de evaluar los expedientes.

| CUADRO N° 9  |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si           | 21         | 84%         |
| No           | 4          | 16%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b> |



#### ANÁLISIS:

El 84% de los encuestados afirma que si existe una unificación de criterios entre el personal, mientras que el 16% restante revela que no. Lo que significa que los técnicos en la OPAMSS, deberán mantener criterios de evaluación para los proyectos que presentan los usuarios.

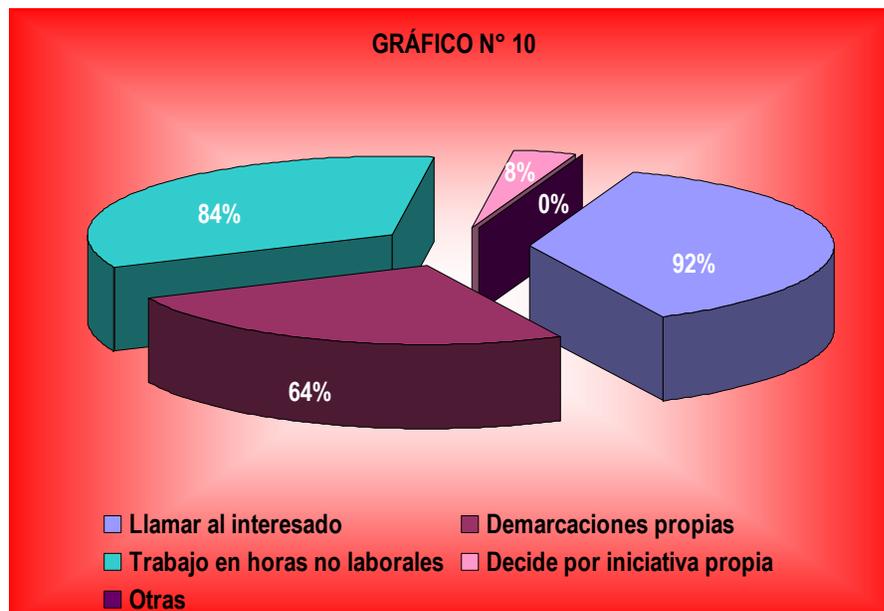
### PREGUNTA N° 10

¿Qué medidas se toman para mejorar los tiempos de resolución?

### OBJETIVO:

Conocer las medidas que se toman para optimizar los tiempos de resolución de expedientes.

| CUADRO N° 10                  |            |            |
|-------------------------------|------------|------------|
| Alternativas                  | Frecuencia | Porcentaje |
| Llamar al interesado          | 23         | 92%        |
| Demarcaciones propias         | 16         | 64%        |
| Trabajo en horas no laborales | 21         | 84%        |
| Decide por iniciativa propia  | 2          | 8%         |
| Otras                         | 0          | 0%         |



### ANÁLISIS:

El 92% dijo que se hacen llamadas a los interesados para mejorar los tiempos de resolución, un 84% manifestó que trabajan horas extras, otro 64% realizan demarcaciones propias y un 8% decide por iniciativa propia. Por lo tanto, la optimización de tiempos en la resolución de expedientes es importante porque los usuarios requieren de una solución inmediata.

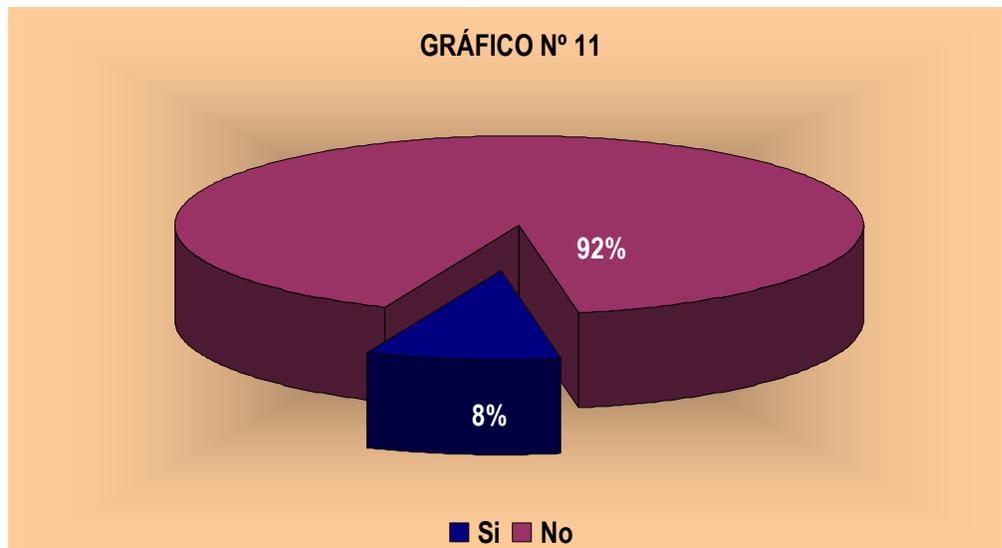
**PREGUNTA N° 11**

¿Ha recibido capacitación para mejorar la atención a los usuarios, tanto en su área de trabajo como en las demás áreas?

**OBJETIVO:**

Determinar si el personal de la OPAMSS, recibe capacitación para mejorar la atención al cliente.

| CUADRO N° 11 |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si           | 2          | 8%          |
| No           | 23         | 92%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b> |



**ANÁLISIS:**

El 92% de los empleados encuestados manifiestan no haber recibido capacitación para mejorar la atención a los usuarios, y solo el 8% restante asegura si haber recibido dicha capacitación. Es importante hacer notar que la institución no se ha interesado por capacitar a todo el personal que tiene relación con la atención directa al cliente, ni en su área de trabajo.

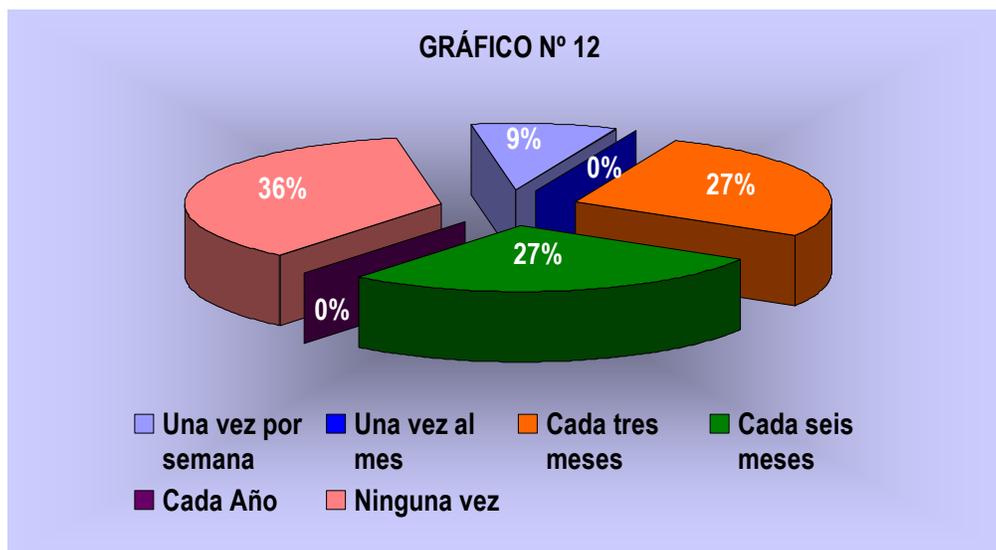
**PREGUNTA N° 12**

¿Con qué periodicidad recibe capacitación?

**OBJETIVO:**

Conocer la frecuencia con las que el personal de la oficina recibe capacitaciones para el logro del objetivo perseguido por la OPAMSS.

| CUADRO N° 12       |            |             |
|--------------------|------------|-------------|
| Alternativa        | Frecuencia | Porcentaje  |
| Una vez por semana | 1          | 9%          |
| Una vez al mes     | 0          | 0%          |
| Cada tres meses    | 3          | 27%         |
| Cada seis meses    | 3          | 27%         |
| Cada Año           | 0          | 0%          |
| Ninguna vez        | 4          | 36%         |
| <b>TOTAL</b>       | <b>11</b>  | <b>100%</b> |



**ANÁLISIS:**

El 36% de los encuestados manifiesta que no existe una periodicidad exacta para las capacitaciones, mientras que un 27% dice que cada seis meses, el otro 27% ha recibido capacitación cada tres meses y solo un 9% revela que se capacita una vez por semana. Lo anterior refleja que es importante programar la capacitación de los empleados, según las necesidades y requerimientos administrativos para la resolución de expedientes.

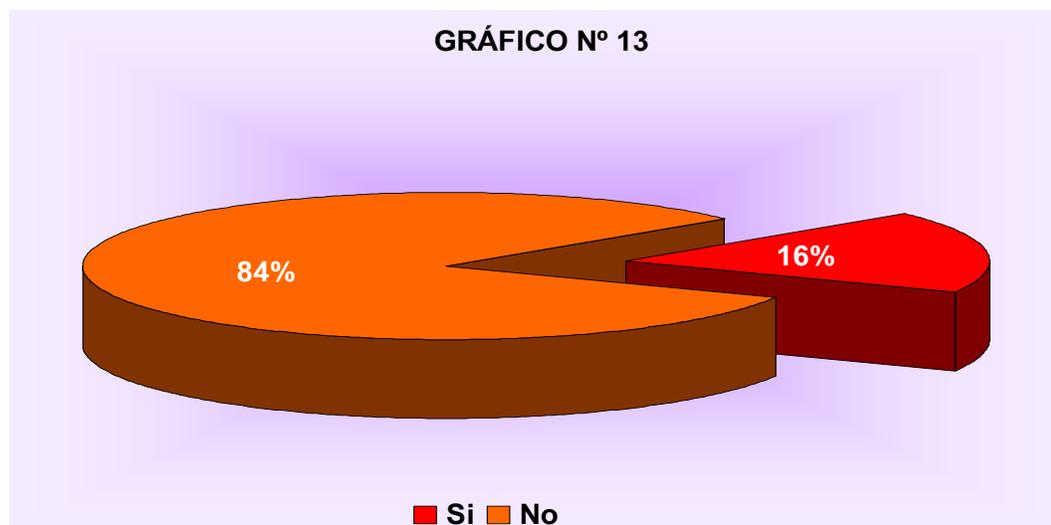
### PREGUNTA N° 13

¿Considera adecuadas las instalaciones con que cuenta la OPAMSS, para brindar un buen servicio a los usuarios?

#### OBJETIVO:

Determinar mediante la opinión del personal de la OPAMSS, si las instalaciones en función para brindar un buen servicio son las más idóneas a los usuarios.

| CUADRO N° 13 |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si           | 4          | 16%         |
| No           | 21         | 84%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b> |



#### ANÁLISIS:

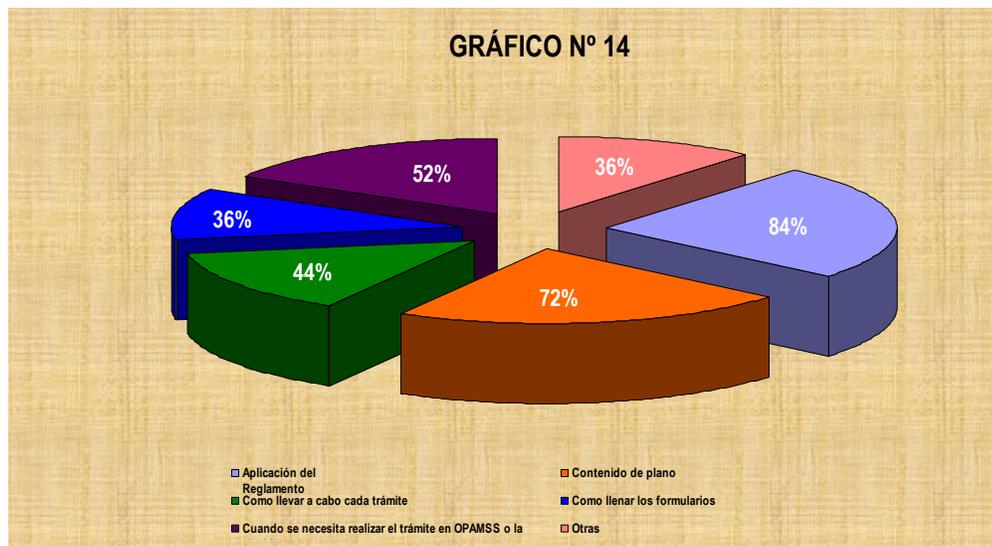
El 84% de los empleados encuestados opinan que las instalaciones con las que cuentan la OPAMSS, no son las más adecuadas para brindar un buen servicio a sus usuarios, mientras que el 16% restante opinó que sí. Lo que significa que para la mayoría de los empleados que ofrecen sus servicios en la OPAMSS, se deberían mejorar las instalaciones.

#### PREGUNTA N° 14

¿Qué tipo de Información ofrecen a los usuarios que solicitan los permisos de construcción?

**Objetivo:** Conocer si el personal ofrece la información correcta a los usuarios al momento de solicitar los permisos de construcción.

| CUADRO N° 14   |            |            |
|--|------------|------------|
| Alternativas   | Frecuencia | Porcentaje |
| Aplicación del Reglamento                                      | 21         | 84%        |
| Contenido de plano   | 18         | 72%        |
| Cómo llevar a cabo cada trámite                                | 11         | 44%        |
| Cómo llenar los formularios                                    | 9          | 36%        |
| Cuándo se necesita realizar el trámite en OPAMSS o la alcaldía | 13         | 52%        |
| Otras  | 9          | 36%        |



#### ANÁLISIS:

El 84% manifiesta que la información que se ofrece a los usuarios es la aplicación del reglamento, un 72% dice que se le ofrece información sobre el contenido de los planos, otro 52% manifiesta informarle al usuario a cerca de los requerimientos en la OPAMSS o la Alcaldía, y un 44% ofrece información sobre como llevar a cabo cada trámite y un 36% informa como llenar los formularios, y el otro 36% restante ofrece información sobre otros. Esto significa que la información que pueda ofrecerse a los usuarios sobre el que hacer de la OPAMSS, y su funcionamiento con respecto a los trámites debe ser oportuna y a tiempo, lo que favorecería al usuario en el tiempo de espera.

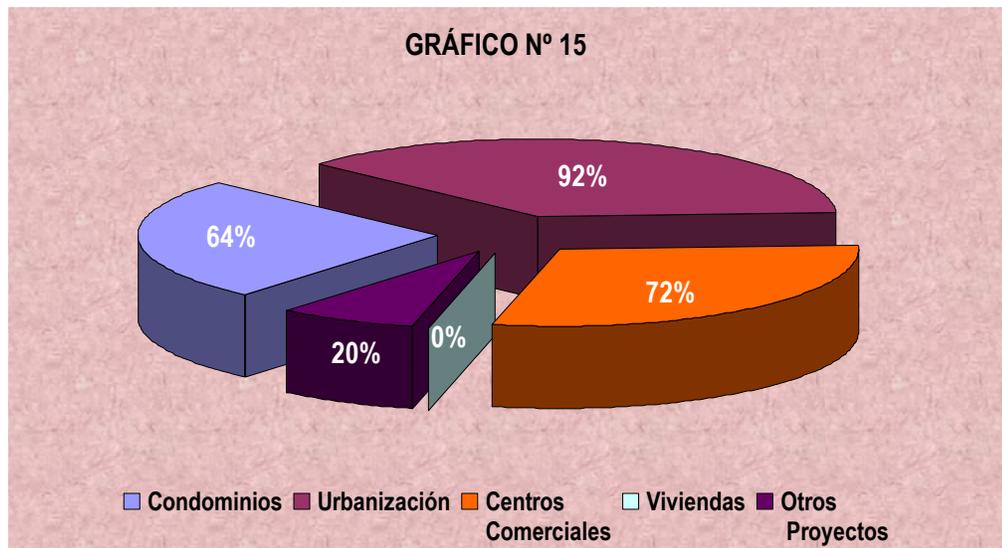
### PREGUNTA Nº 15

¿Qué tipo de proyectos demanda mayor tiempo de análisis?

### OBJETIVO:

Determinar cuáles de los proyectos presentados en la OPAMSS, requieren de mayor tiempo de análisis.

| CUADRO Nº 15        |            |            |
|---------------------|------------|------------|
|                     | Frecuencia | Porcentaje |
| Condominios         | 16         | 64%        |
| Urbanización        | 23         | 92%        |
| Centros Comerciales | 18         | 72%        |
| Viviendas           | 0          | 0%         |
| Otros Proyectos     | 5          | 20%        |



### ANÁLISIS:

Un 92% manifiesta que el tipo de proyecto que requiere mayor tiempo de análisis son las urbanizaciones, un 72% dice que los centros comerciales, un 64% son los condominios y el 20% restante otros proyectos, lo que se interpreta como, el tiempo de análisis requerido para un proyecto dependerá de la dimensión que éste tenga para su resolución.

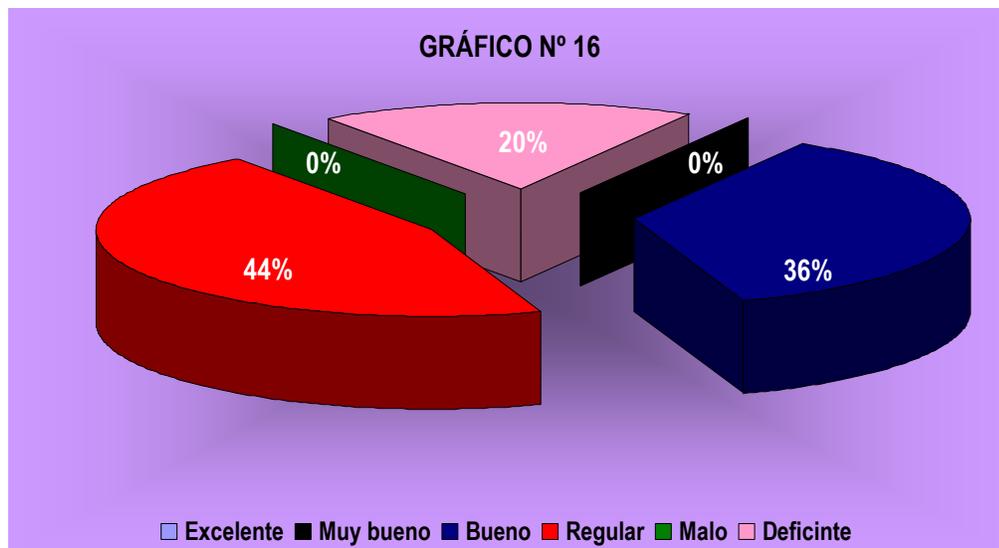
### PREGUNTA N° 16

¿Cómo considera la calidad de los planos de construcción que presentan los usuarios?

#### OBJETIVO:

Determinar si la calidad de los planos de construcción presentados por el usuario influye en la resolución de los expedientes.

| CUADRO N° 16 |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
| Excelente    | 0          | 0%          |
| Muy bueno    | 0          | 0%          |
| Bueno        | 9          | 36%         |
| Regular      | 11         | 44%         |
| Malo         | 0          | 0%          |
| Deficiente   | 5          | 20%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>25</b>  | <b>100%</b> |



#### ANÁLISIS:

El 44% de los encuestados dijo que los planos que presenta el usuario son de regular calidad, mientras que el 36% dijo encontrar que la calidad de planos es buena y solo un 20% restante encuentra que la calidad de estos es deficiente. Lo que refleja que la calidad de los planos presentados por los usuarios a la OPAMSS, influye en gran medida para la resolución favorable de los proyectos.

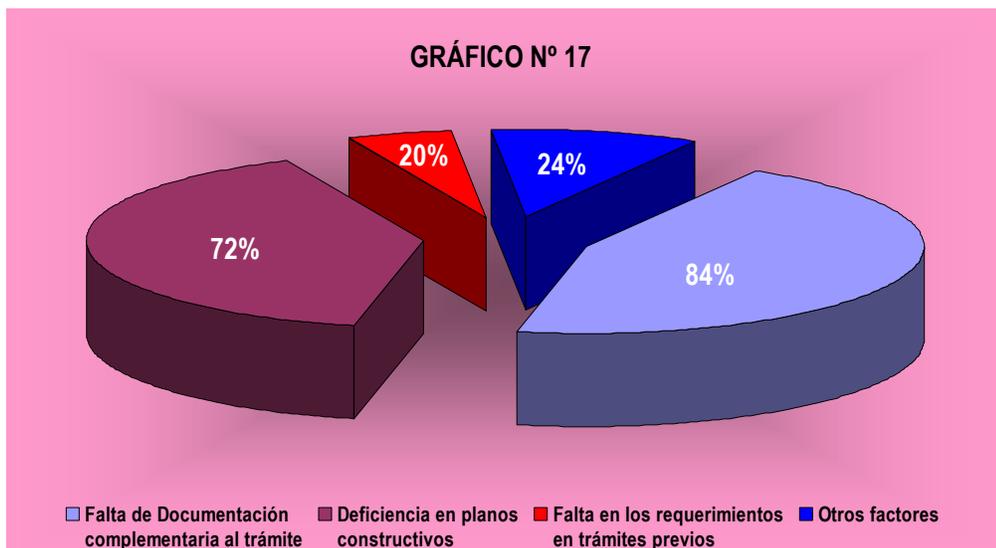
### PREGUNTA N° 17

¿Cuáles son los factores incidentes en el atraso del proceso para el Trámite?

#### OBJETIVO:

Determinar qué factores son los que inciden en el atraso de expedientes.

| CUADRO N° 17                                     |            |            |
|--|------------|------------|
| Alternativas                                     | Frecuencia | Porcentaje |
| Falta de Documentación complementaria al trámite | 21         | 84%        |
| Deficiencia en planos constructivos              | 18         | 72%        |
| Falta en los requerimientos en trámites previos  | 6          | 24%        |
| Otros factores                                   | 5          | 20%        |



#### ANÁLISIS:

El 84% de los empleados afirman que el factor más incidente en el atraso de expedientes es la falta de documentos, un 72% opina que el atraso se debe a la deficiencia de los planos, otro 24% cree que lo que más incide son otros factores y solo un 20% manifiesta que es por la falta de requerimientos en trámites previos. Lo que refleja, que no siempre es atribuible el atraso de expedientes al técnico que está evaluando el proyecto en los planos, sino que existen factores determinantes por parte del usuario para que el trámite sea ágil.

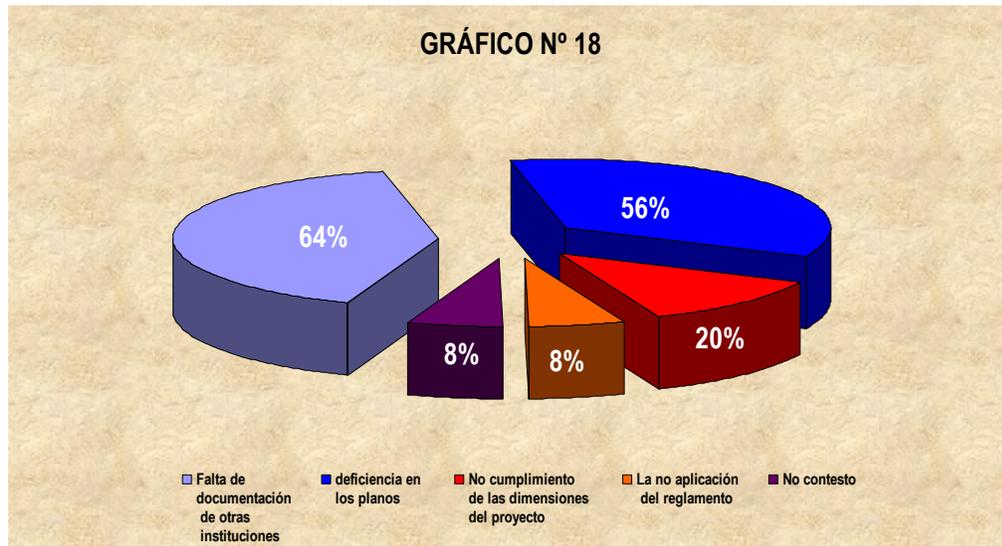
### PREGUNTA N° 18

¿Cuáles considera que son las razones más comunes por las que salen con memorando los expedientes en el procedimiento?

#### OBJETIVO:

Identificar cuales son las razones más comunes por las que un expediente sale con memorando.

| CUADRO N° 18                                    |            |            |
|---|------------|------------|
| Alternativas                                    | Frecuencia | Porcentaje |
| Falta de documentación de otras instituciones   | 16         | 64%        |
| Deficiencia en los planos                       | 14         | 56%        |
| No cumplimiento de las dimensiones del proyecto | 5          | 20%        |
| La no aplicación del reglamento                 | 2          | 8%         |
| No contesto                                     | 2          | 8%         |



#### ANÁLISIS:

El 64% de los encuestados dijo que la falta de documentación de otras instituciones es la razón de que los expedientes salgan con memo, un 56% manifiesta que se debe a la deficiencia en los planos, un 20% se lo atribuyen al no cumplimiento de las dimensiones del proyecto y otro 8% dice que es la no aplicación del reglamento y el otro 8% no contesto a la pregunta formulada. Lo que significa que las razones por las que un expediente salga con memorando son atribuibles al usuario que no presenta una información completa al técnico.

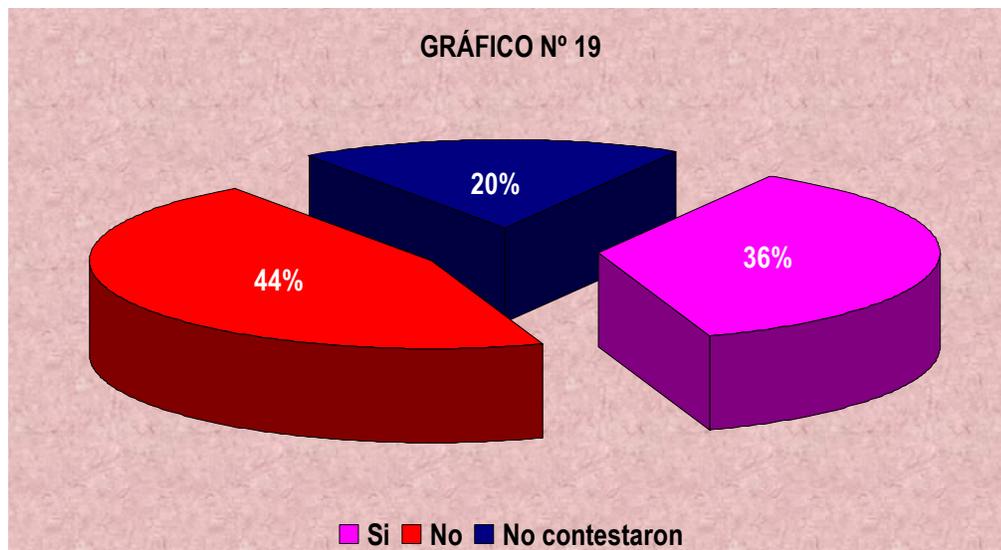
### PREGUNTA N° 19

¿Aportaría alguna sugerencia en su área como empleado de la OPAMSS para normalizar el proceso del trámite de permiso de construcción?

### OBJETIVO:

Saber las opiniones y sugerencias de parte de los empleados que ayude a normalizar los procesos del trámite de permisos de construcción.

| CUADRO N° 19   |            |             |
|----------------|------------|-------------|
| Alternativas   | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si             | 9          | 36%         |
| No             | 11         | 44%         |
| No contestaron | 5          | 20%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>25</b>  | <b>100%</b> |



### ANÁLISIS:

El 44% de los empleados encuestados manifestó que no aportarían alguna sugerencia para normalizar el proceso del trámite de permisos de construcción, el 36% dijo estar de acuerdo y el otro 20% restante no contestó a la pregunta formulada. Lo que refleja el bajo nivel de auto estima organizacional para poder aportar como técnicos una sugerencia de solución a sus jefes inmediatos, al problema relacionado al área que les corresponde.

# **ANEXO 4**

## **ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS EXTERNOS.**



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TABULACIÓN DE ENCUESTA A USUARIOS EXTERNOS

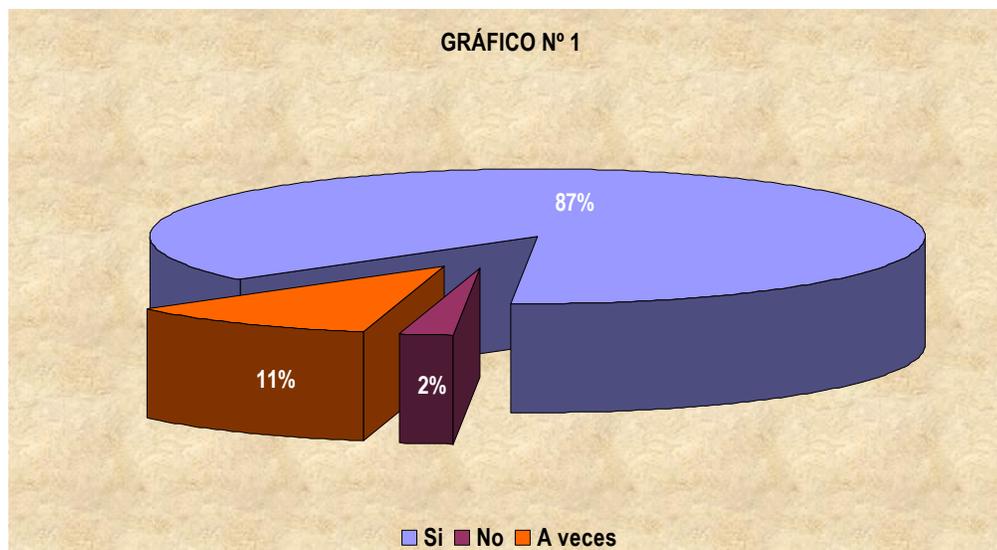
**PEGUNTA N° 1**

¿Cree usted que la OPAMSS ofrece un buen servicio?

**OBJETIVO:**

Saber si el usuario está de acuerdo con el servicio que ofrece la OPAMSS.

| CUADRO N° 1  |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si           | 82         | 87%         |
| No           | 2          | 2%          |
| A veces      | 10         | 11%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>94</b>  | <b>100%</b> |



**ANÁLISIS:**

De acuerdo a la información obtenida el 87% de los usuarios encuestados están de acuerdo en cuanto al servicio que brinda la OPAMSS, mientras que un 11% manifiestan que a veces se les da un buen servicio y un 2% no esta de acuerdo con la atención que se brinda. Esto significa que la Oficina ofrece un servicio con calidad a los usuarios.

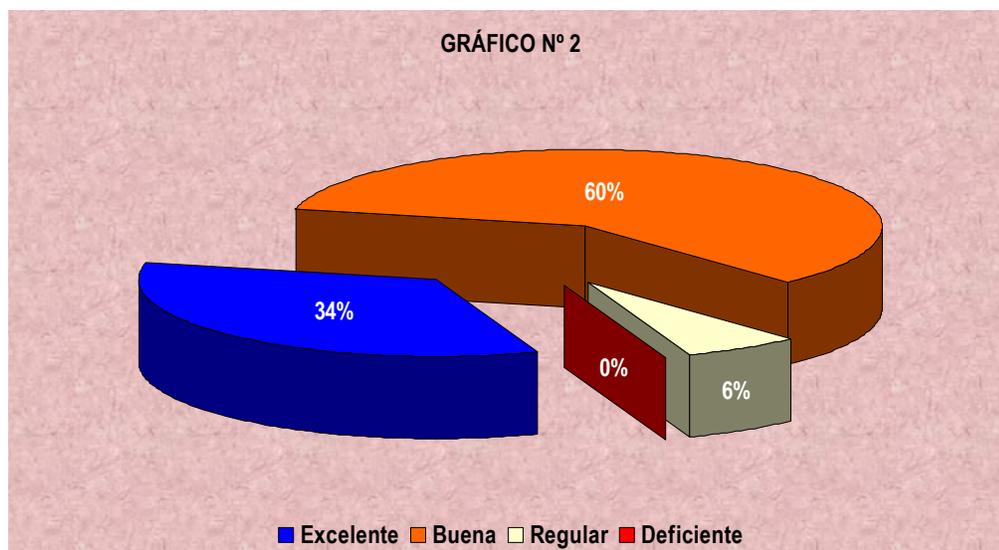
## PREGUNTA N° 2

¿Cómo considera usted la atención que ofrece el personal de la Oficina?

### OBJETIVO:

Conocer la percepción que tiene el usuario acerca del trato que se le da al momento de atenderlo.

| CUADRO N° 2  |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
| Excelente    | 32         | 34%         |
| Buena        | 56         | 60%         |
| Regular      | 6          | 6%          |
| Deficiente   | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>94</b>  | <b>100%</b> |



### ANÁLISIS:

El 60% de los usuarios encuestados opinan que el personal de la Oficina atiende de una manera buena, mientras que el 34% opina que la atención que brinda es excelente y un 6% dicen que es regular. Esto quiere decir que el usuario tiene una buena percepción de los empleados en cuanto a la prestación del servicio.

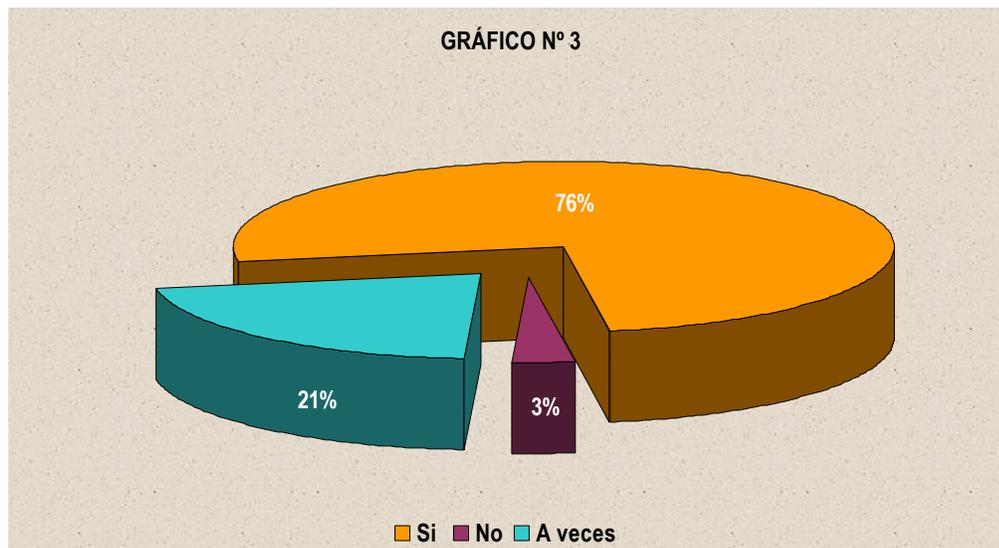
### PREGUNTA N° 3

¿Considera usted que el personal tiene los conocimientos técnicos suficientes para responder a sus inquietudes?

#### OBJETIVO:

Determinar si el personal de la Oficina se encuentra capacitado para contestar las inquietudes que tiene el usuario con respecto al servicio que presta.

| CUADRO N° 3  |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si           | 71         | 76%         |
| No           | 3          | 3%          |
| A veces      | 20         | 21%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>94</b>  | <b>100%</b> |



#### ANÁLISIS:

Un 76% de los encuestados opinan que el personal tiene los conocimientos necesarios para responder a sus inquietudes, aunque un 21% de ellos opinan que el personal a veces da respuestas a sus interrogantes debido a que les tienen que preguntar a sus compañeros y un 3% dicen que no tiene los conocimientos necesarios para aclarar las incógnitas. Esto significa que la Oficina cuenta con un personal capacitado para responder a las consultas que el usuario realiza con respecto al servicio que brindan en los trámites de permisos de construcción.

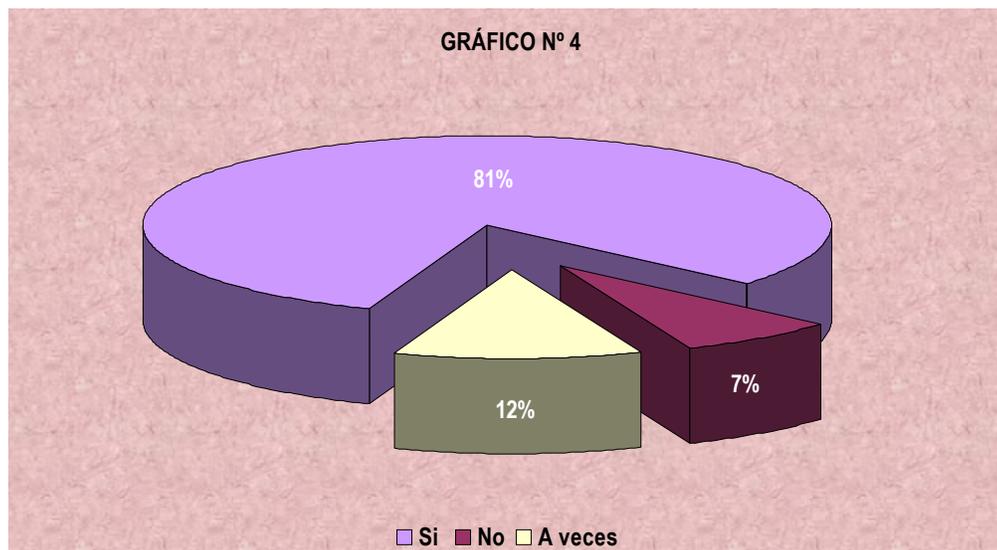
#### PREGUNTA N° 4

¿Se le han solucionado sus problemas cuando se le presentan?

#### OBJETIVO:

Conocer si el usuario se encuentra satisfecho después que se le ha solucionado su problema

| CUADRO N° 4  |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si           | 76         | 81%         |
| No           | 7          | 7%          |
| A veces      | 11         | 12%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>94</b>  | <b>100%</b> |



#### ANÁLISIS:

Las mayorías de los encuestados opinan que se le han solucionado sus problemas cuando se le han presentado, mientras que un 12% de los usuarios consideran que a veces se le solucionan y un 7% de ellos dicen que no se le han solucionado ninguna vez. Esto significa que el personal de la Oficina si está dispuesto a ayudar a los usuarios cuando se le presenta algún problema.

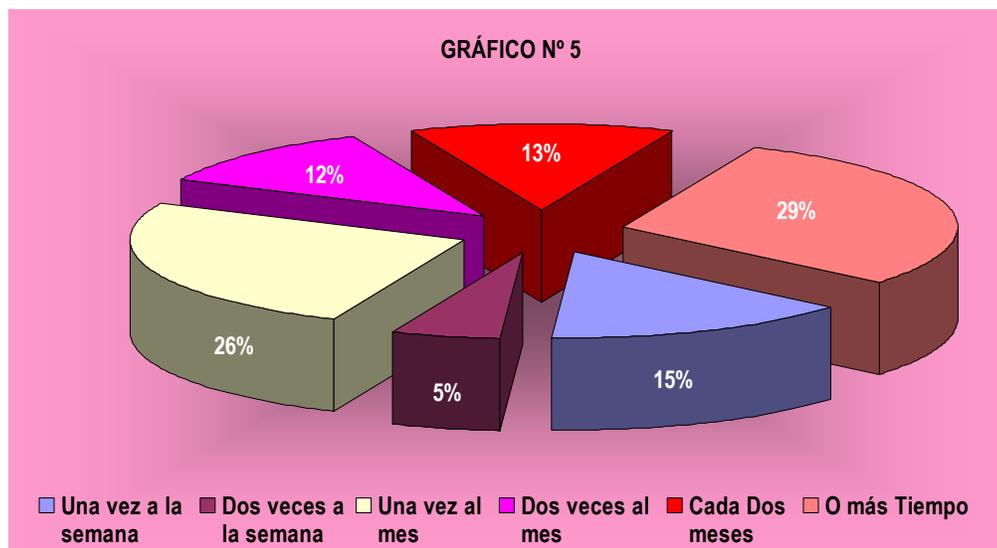
### PREGUNTA N° 5

¿Con que frecuencia hace uso de los trámites de Permisos de Construcción?

#### OBJETIVO:

Determinar la frecuencia con que el usuario hace uso de los trámites de Permisos de Construcción.

| CUADRO N° 5           |            |             |
|-----------------------|------------|-------------|
| Alternativas          | Frecuencia | Porcentaje  |
| Una vez a la semana   | 14         | 15%         |
| Dos veces a la semana | 5          | 5%          |
| Una vez al mes        | 24         | 26%         |
| Dos veces al mes      | 11         | 12%         |
| Cada Dos meses        | 12         | 13%         |
| O más Tiempo          | 28         | 30%         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>94</b>  | <b>100%</b> |



#### ANÁLISIS:

Un 30% de los encuestados opinan que se toman más tiempo para la realización del trámite ya que ellos manifestaron que lo hacían dos veces al año, debido a que solo se dedican a proyectos grandes, mientras que un 26% manifestaron que los hacen cada mes. Esto significa que la Oficina tienen una alta demanda de los trámites de permisos de construcción es por ello que es necesario la normalización del proceso de Permisos de Construcción.

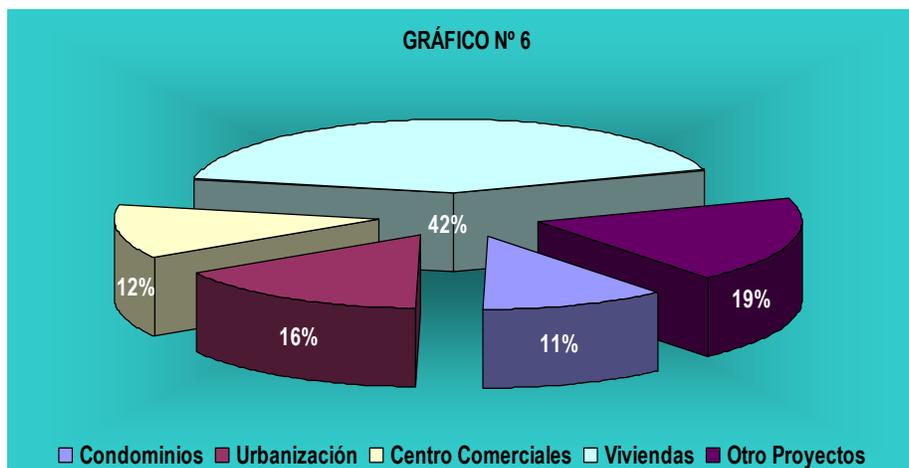
### PREGUNTA N° 6

¿Para qué tipo de proyecto a solicitado Permiso de Construcción?

### OBJETIVO:

Determinar cuáles de los proyectos presentados en la OPAMSS, son los más demandados por los usuarios análisis.

| CUADRO N° 6        |            |            |
|--------------------|------------|------------|
| Alternativas       | Frecuencia | Porcentaje |
| Condominios        | 18         | 19%        |
| Urbanización       | 25         | 27%        |
| Centro Comerciales | 19         | 20%        |
| Viviendas          | 66         | 70%        |
| Otro Proyectos     | 30         | 32%        |



### ANÁLISIS:

La mayoría de los encuestados manifestaron que el tipo de proyecto que tiene más demanda es el de vivienda, el 32% dijeron que se dedicaban a otros proyectos como bodegas, etc. un 27% manifestó que en urbanización, mientras que el resto lo hacen para centros comerciales y condominios. Lo que significa si se hace uso del trámite de Permisos de Construcción, aunque cada uno en su proporción.

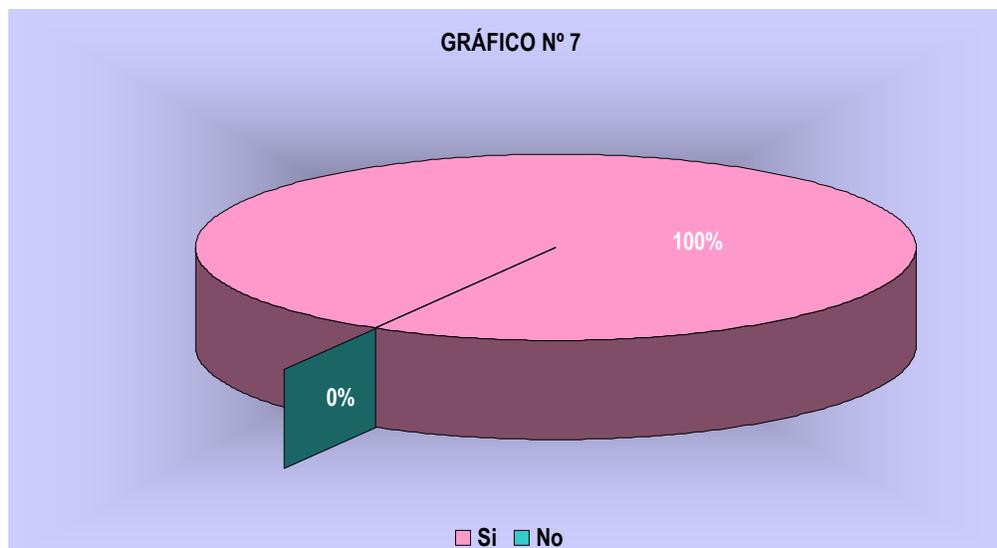
### PREGUNTA N° 7

¿Cuándo ha requerido del trámite de Permisos de Construcción se le ha exigido la documentación completa?

### OBJETIVO:

Conocer si el personal de la Oficina exige la documentación completa a los usuarios al momento de iniciar el trámite.

| CUADRO N° 7  |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si           | 94         | 100%        |
| No           | 0          | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>94</b>  | <b>100%</b> |



### ANÁLISIS:

El 100% de los encuestados manifestaron que al momento de iniciar el trámite el personal de la Oficina si le ha exigido la documentación completa, manifestando así que les hacia falta la algún documento pero si les dan la oportunidad de introducir el expediente.

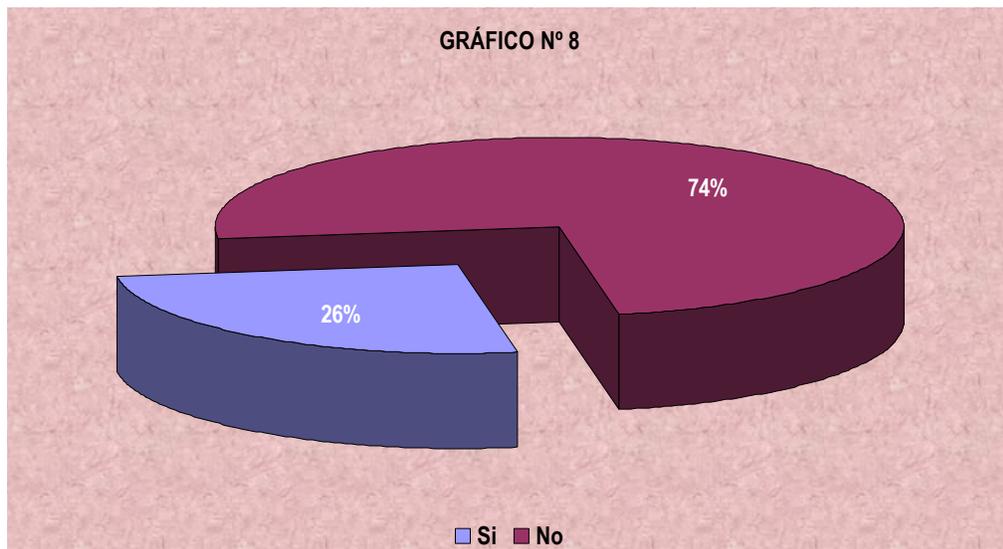
**PREGUNTA N° 8**

¿Ha entregado usted la documentación completa?

**OBJETIVO:**

Saber si el usuario entrega la documentación completa al momento de iniciar el trámite.

| CUADRO N° 8  |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si           | 24         | 26%         |
| No           | 70         | 74%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>94</b>  | <b>100%</b> |



**ANÁLISIS:**

La mayoría de los encuestados opinaron que al momento de iniciar el trámite no entregaban la documentación completa que le exigía la el personal, debido a que las demás instituciones involucradas en los trámites no les daban de inmediato la autorización que necesitan.

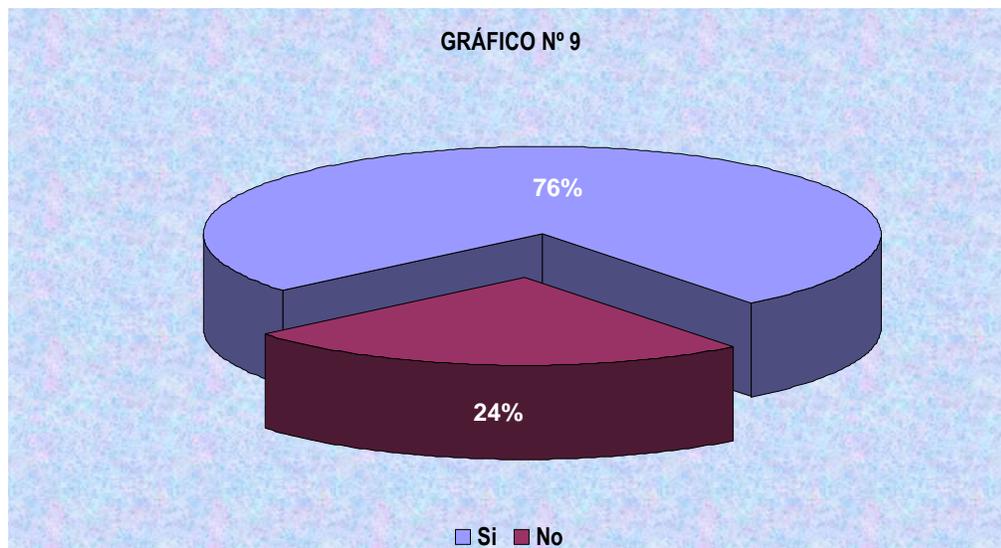
### PREGUNTA N° 9

¿Cree que los formularios para el proceso del Trámite de Permisos de Construcción que utiliza la OPAMSS son claros y fáciles de llenar?

### OBJETIVO:

Conocer la opinión de los usuarios en cuanto al diseño de los formularios que utiliza la Oficina, para realizar el servicio.

| CUADRO N° 9  |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si           | 71         | 76%         |
| No           | 23         | 24%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>94</b>  | <b>100%</b> |



### ANÁLISIS:

Un 76% de los encuestados manifestaron que están de acuerdo con los formularios que brinda la OPAMSS, debido a que no se les presenta ninguna dificultad al momento de llenar mientras que un 24% de los dijeron que no están de acuerdo con lo dichos formularios.

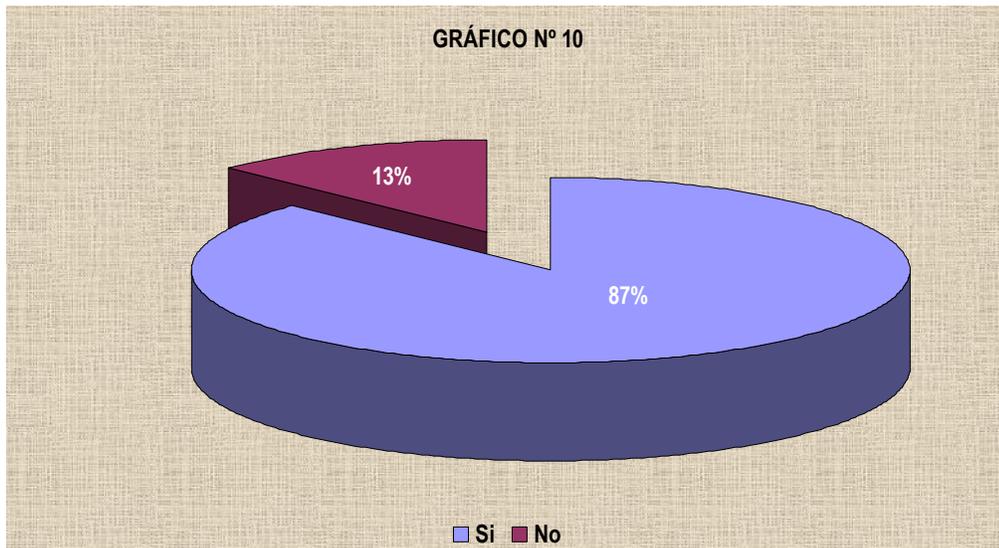
**PREGUNTA N° 10**

¿Considera que los procesos que realiza para ser atendido son apropiados?

**OBJETIVO:**

Determinar si el usuario está de acuerdo con los procesos que tiene que hacer.

| CUADRO N° 10 |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si           | 82         | 87%         |
| No           | 12         | 13%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>94</b>  | <b>100%</b> |



**ANÁLISIS:**

La mayoría manifestó estar de acuerdo con los procesos que se realizan para la iniciación del trámite, mientras que un 13% de los encuestados dijeron no estar de acuerdo. Esto significa que en la OPAMSS tiene muy bien definido cuales son los pasos que se deben de llevar para cada trámite.

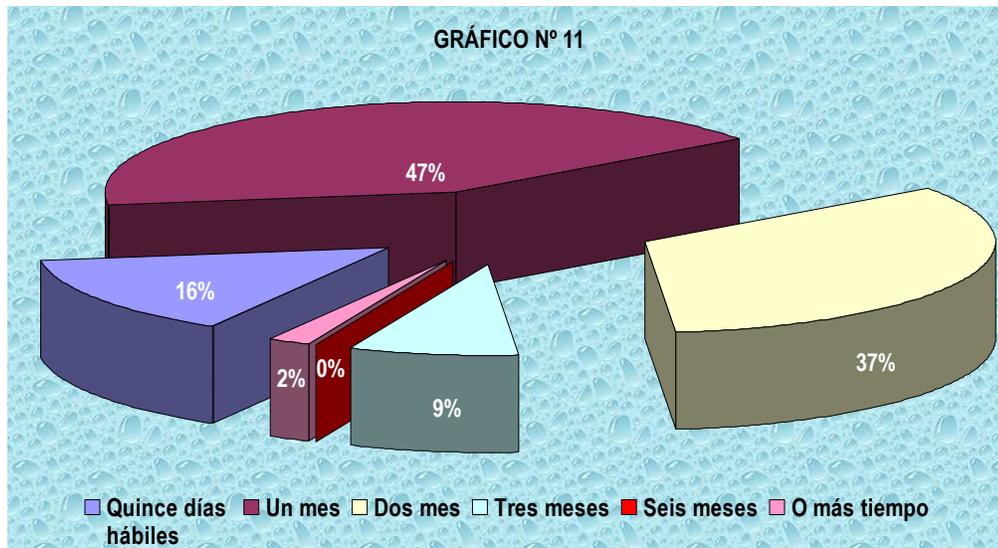
### PREGUNTA N° 11

¿En cuánto tiempo le ha resuelto la OPAMSS el permiso solicitado?

#### OBJETIVO:

Determinar cuanto son los días que la OPAMSS le da respuesta a los trámites solicitados.

| CUADRO N° 11        |            |            |
|---------------------|------------|------------|
| Alternativas        | Frecuencia | Porcentaje |
| Quince días hábiles | 15         | 16%        |
| Un mes              | 44         | 47%        |
| Dos mes             | 35         | 37%        |
| Tres meses          | 8          | 9%         |
| Seis meses          | 0          | 0%         |
| O más tiempo        | 2          | 2%         |



#### ANÁLISIS:

En cuanto al tiempo que se tarda la Oficina para dar el Trámite de Permiso de Construcción, la mayoría manifestaron que es de uno a dos meses en donde dan respuesta a dicho Trámite, aunque un 16% manifiesta que lo obtienen en 15 días hábiles. Esto significa que la Oficina debe de normalizar los tiempos de respuesta para el Trámite de Permiso de Construcción de esa manera brindará un servicio de calidad a los usuarios.

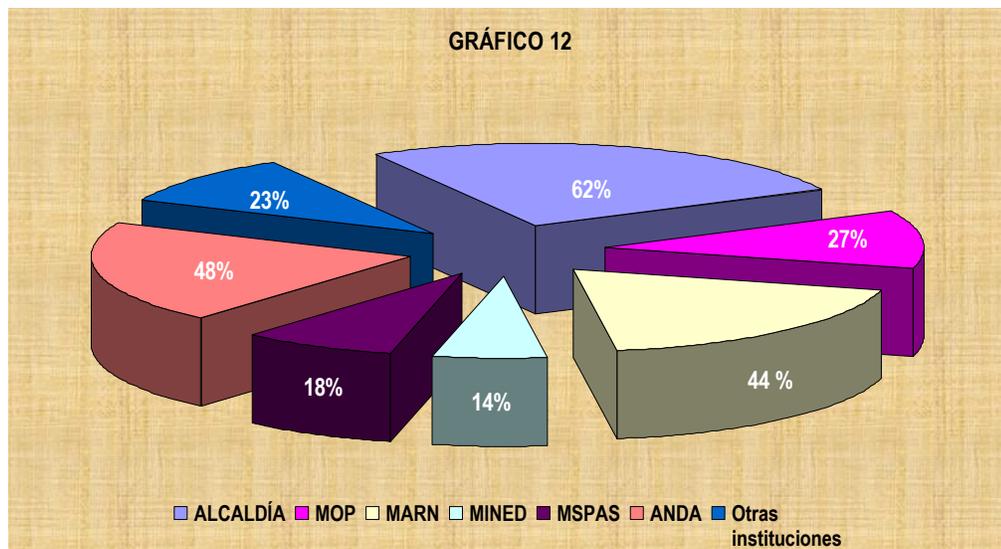
### PREGUNTA N° 12

¿A Cuáles de estas instituciones ha tenido que acudir, cuando ha realizado su trámite de Permiso de Construcción?

#### OBJETIVO:

Determinar si existe relación con otras Instituciones cuando se realiza Trámite de Permiso de Construcción.

| CUADRO N° 12        |            |            |
|---------------------|------------|------------|
| Alternativas        | Frecuencia | Porcentaje |
| ALCALDÍA            | 58         | 62%        |
| MOP                 | 25         | 27%        |
| MARN                | 41         | 44%        |
| MINED (CONCULTURA)  | 13         | 14%        |
| MSPAS               | 17         | 18%        |
| ANDA                | 45         | 48%        |
| Otras instituciones | 22         | 23%        |



#### ANÁLISIS:

La mayoría de los encuestados manifestaron que la institución que más frecuentan para el trámite es la Alcaldía, el 48% es dijeron que ANDA, un 44% que MARN, el 27% que MOP, un 23% decían que eran otras instituciones como Bomberos, mientras que el resto acudían a MSPAS y MIDEN. Esto significa que los usuarios han acudido a estas instituciones para la realización del trámite.

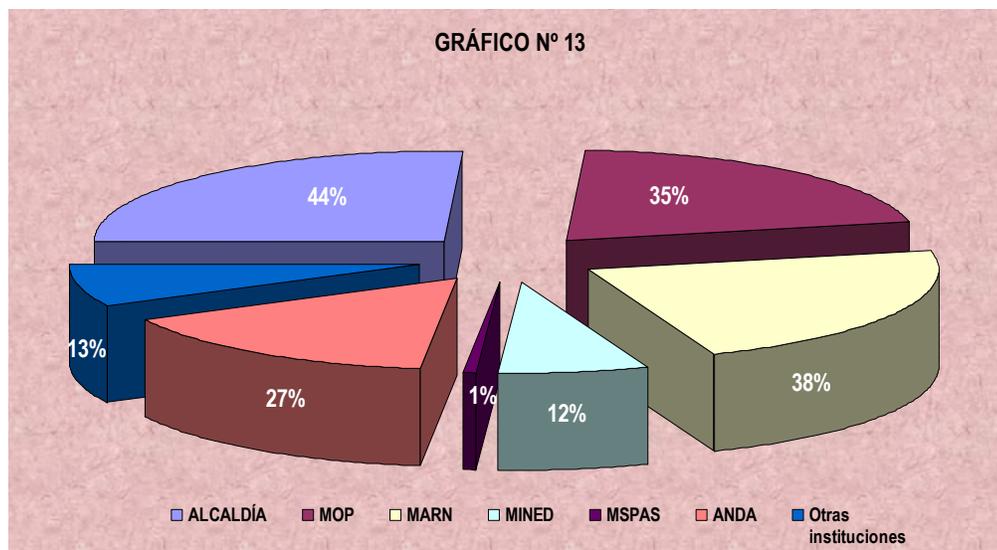
### PREGUNTA N° 13

¿De las documentaciones solicitadas de otras instituciones, cual es la más complicada de obtener?

#### OBJETIVO:

Conocer cuales son los documentos que al usuario le es más difícil de obtener en las otras instituciones.

| CUADRO N° 13        |            |            |
|---------------------|------------|------------|
| Alternativas        | Frecuencia | Porcentaje |
| ALCALDÍA            | 41         | 44%        |
| MOP                 | 33         | 35%        |
| MARN                | 36         | 38%        |
| MINED (CONCULTURA)  | 11         | 12%        |
| MSPAS               | 1          | 1%         |
| ANDA                | 25         | 27%        |
| Otras instituciones | 12         | 13%        |



#### ANÁLISIS:

Con ésta interrogante se quiso conocer cuál es la documentación más complicada de obtener por parte del usuario, la mayoría de ellos manifestaron que son: la Alcaldía, MARN, MOP y ANDA; debido a que en alguna de ella se han tardado hasta más de 2 años en obtener la autorización. Esto significa que la obtención de este documento es uno de los problemas por lo que se atrasa en el otorgamiento del Trámite.

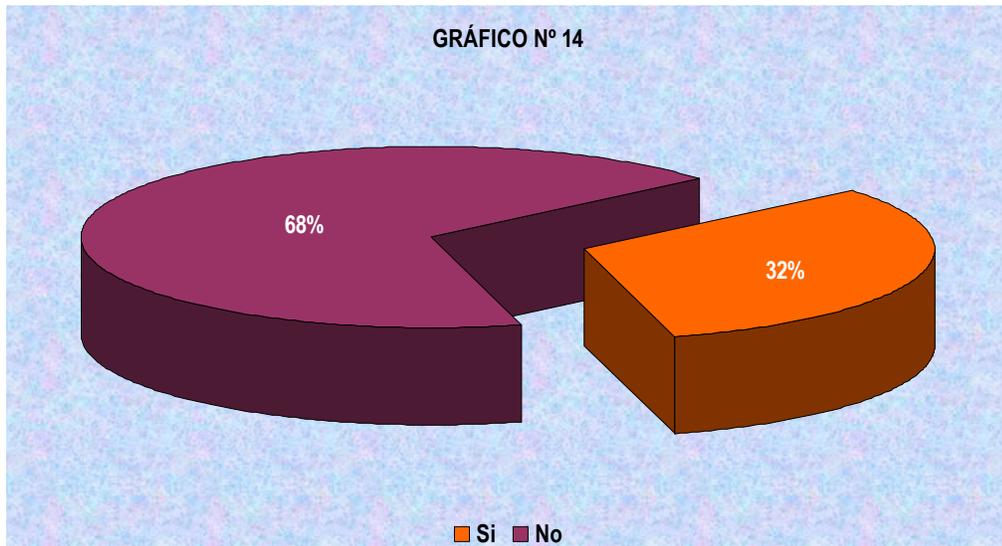
#### PREGUNTA N° 14

¿Cree que las instalaciones con las que cuenta la Oficina son las adecuadas?

#### OBJETIVO:

Percibir la opinión del usuario en cuanto a la apariencia física de las instalaciones y el mobiliario y equipo con el que cuenta la OPAMSS.

| CUADRO N° 14 |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje  |
| Si           | 30         | 32%         |
| No           | 64         | 68%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>94</b>  | <b>100%</b> |



#### ANÁLISIS:

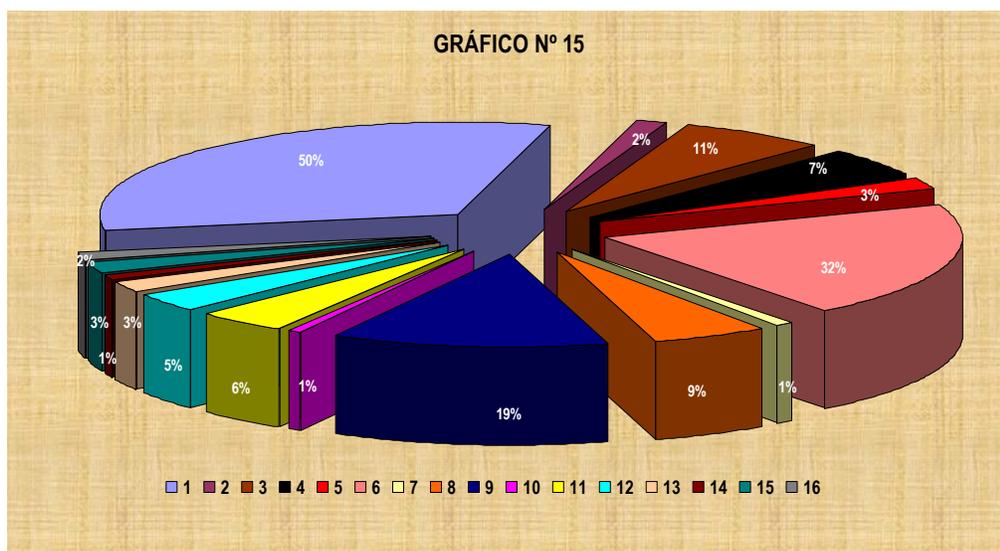
La mayoría de los encuestados manifestaron no estar de acuerdo con las instalaciones de Oficina, debido a que no cuentan con un parqueo amplio, además el área de recepción es demasiado pequeña y también opinaron que el espacio físico del área de trabajo de los técnicos es muy estrecho. Esto significa que la Oficina debe de preocuparse un poco más en cuanto a la satisfacción del usuario.

**PREGUNTA N° 15**

¿Qué aspectos positivos observa en los servicios que ofrece la OPAMSS?

**OBJETIVO:** Determinar cuáles son las fortalezas de la OPAMSS en cuanto al servicio que ofrece a sus usuarios.

| CUADRO N° 15                                       |            |            |
|--|------------|------------|
| Alternativas                                       | Frecuencia | Porcentaje |
| 1.Atención que brinda el personal                  | 47         | 50%        |
| 2.Revisión estructural                             | 2          | 2%         |
| 3.Sistema computarizado                            | 10         | 11%        |
| 4.Estructura Organizativa                          | 7          | 7%         |
| 5.Regulación del medio construcción                | 3          | 3%         |
| 6.Agilización en los trámites                      | 30         | 32%        |
| 7.No hay corrupción                                | 1          | 1%         |
| 8.Comunicación y Confianza con el personal técnico | 8          | 9%         |
| 9.Le hablan por teléfono al usuario                | 18         | 19%        |
| 10.Aspecto técnico                                 | 1          | 1%         |
| 11.Conocimiento de los técnicos                    | 6          | 6%         |
| 12.Unificación de criterios                        | 5          | 5%         |
| 13.Control de los trámites                         | 3          | 3%         |
| 14.Cumple con el reglamento                        | 1          | 1%         |
| 15.Todo está bien                                  | 3          | 3%         |
| 16.Ningún aspecto positivo                         | 2          | 2%         |



**ANÁLISIS:**

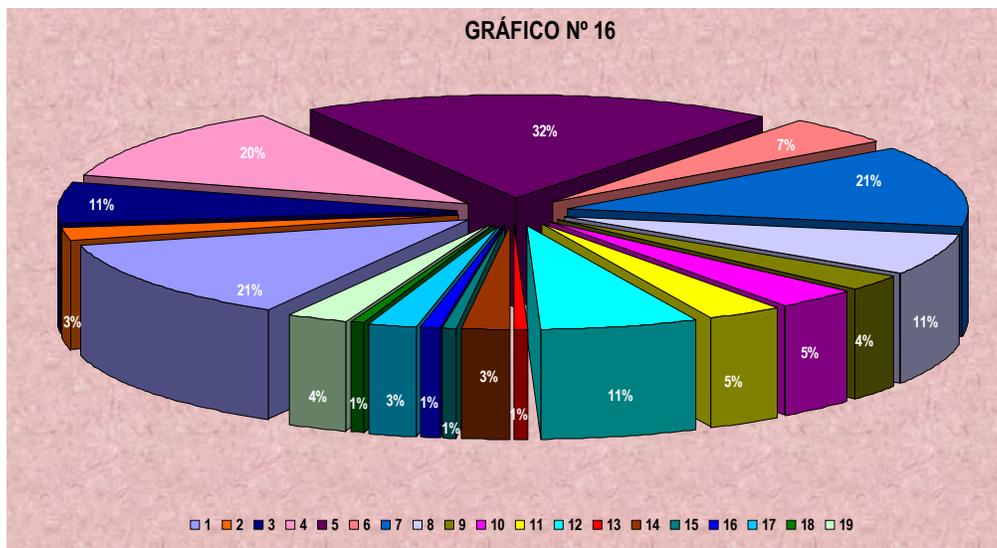
En cuanto a los aspectos positivos que observa el usuario en la Oficina, la mayoría de los encuestados opinan que es la atención que brindan al usuario, la agilización del trámite y las llamadas por teléfono. Esto significa que la OPAMSS se preocupa por ofrecer un buen servicio a los usuarios.

**PREGUNTA 16**

¿Según usted qué tendría que hacer la OPAMSS para mejorar los servicios que presta?

**OBJETIVO:** Identificar qué aspectos tendría que mejorar la OPAMSS para poder brindar un buen servicio a sus usuarios.

| CUADRO N° 16   |            |            |
|--|------------|------------|
| Alternativas   | Frecuencia | Porcentaje |
| 1.Ampliar el parqueo   | 20         | 21%        |
| 2.Capacitar al personal  | 3          | 3%         |
| 3.Acceso a una página Web  | 10         | 11%        |
| 4.Agilizar el trámite  | 19         | 20%        |
| 5.Ampliar las instalaciones  | 30         | 32%        |
| 6.Simplificar los procesos   | 7          | 7%         |
| 7.Pagar en cualquier Institución Bancaria                            | 20         | 21%        |
| 8.Accesibilidad con los técnicos                                     | 10         | 11%        |
| 9.Mejorar los formularios  | 4          | 4%         |
| 10.Que en la OPAMSS se encuentre un encargado de otras instituciones | 5          | 5%         |
| 11.No recargar trabajos a los técnicos                               | 5          | 5%         |
| 12.Contratación de personal  | 10         | 11%        |
| 13.Mejorar el servicio que brindan                                   | 1          | 1%         |
| 14.Orientar a los usuarios cuando van por primera vez                | 3          | 3%         |
| 15.Desburocratizar   | 1          | 1%         |
| 16.Tener accesibilidad al trámite RI                                 | 1          | 1%         |
| 17.Todo está bien  | 3          | 3%         |
| 18. Crear un comité de profesionales especialista por área.          | 1          | 1%         |
| 19.No contesto   | 4          | 4%         |



**ANÁLISIS:**

La mayoría de los encuestados manifestaron que la Oficina Ofreciera un mejor servicio si ampliaran las instalaciones, si el parqueo fuera más grande, que se pudiera pagar en cualquier institución bancaria y que se agilizará un poco mas el trámite. Esto significa que la OPAMSS debe de tomar en cuenta estas observaciones de manera que se mejoren el servicio que ofrece y de ésta manera satisfacer al usuario.

# **ANEXO 5**

## **ORDENANZA DE TASAS POR SERVICIOS PRESTADOS.**

**ORDENANZA DE TASAS POR SERVICIOS PRESTADOS POR LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL  
ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR.**

**Art. 1-** La presente Ordenanza tiene por objeto la regulación y fijación de las tasas que debe cobrar la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS) por la prestación de los servicios en el área de Coordinación y Control del Desarrollo Urbano del Municipio de Nueva San Salvador.

**Art. 2.-** Los servicios que presta la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador en el área de coordinación y control del desarrollo urbano de la construcción, se cobrarán de acuerdo a las tasas siguientes:

a) Para construcciones y parcelaciones habitacionales en general:

| SERVICIO  | TASA    | UNIDAD  |
|---|---------|---|
| Calificación de Lugar   | \$0.034 | M <sup>2</sup> del área total del terreno     |
| Línea de Construcción   | \$0.057 | M <sup>2</sup> del área total del terreno     |
| Factibilidad de drenajes A. LL.   | \$0.046 | M <sup>2</sup> del área total del terreno     |
| Revisión Vial de Zonificación.  | \$0.091 | M <sup>2</sup> del área total del terreno     |
| <u>Revisión de planos para otorgamiento:</u>  |         |   |
| Permiso de Construcción y/o reparación, remodelación, reconstrucción hasta 25 M <sup>2</sup>    | \$11.43 | Tasa Única                                    |
| Permiso de Construcción y/o reparación, remodelación, reconstrucción mayor de 25 M <sup>2</sup> | \$0.46  | M <sup>2</sup> del área total de construcción |
| Permiso de Construcción de muros y tapias   | \$0.46  | M <sup>2</sup> de Pantalla                    |
| Permiso de Urbanización   | \$0.29  | M <sup>2</sup> del área total del terreno     |
| Recepción de Obras de Construcción  | \$0.46  | M <sup>2</sup> del área total de construcción |
| Recepción de Obras de Urbanización  | \$0.29  | M <sup>2</sup> del área total del terreno     |

b) Para la construcción y/o parcelación de desarrollos habitacionales de tipología unifamiliar y Régimen de condominio con área de lote de hasta 62.50 M<sup>2</sup> (popular) para la primera y área construida de hasta 36.00 M<sup>2</sup> (popular) la segunda, se cobrarán las tasas que a continuación se detallan:

| SERVICIO   | TASA    | UNIDAD  |
|--|---------|---|
| Calificación de Lugar  | \$0.017 | M <sup>2</sup> del área total del terreno     |
| Línea de Construcción  | \$0.029 | M <sup>2</sup> del área total del terreno     |
| Factibilidad de drenajes A. LL.  | \$0.028 | M <sup>2</sup> del área total del terreno     |
| Revisión Vial de Zonificación.   | \$0.046 | M <sup>2</sup> del área total del terreno     |
| <u>Revisión de planos para otorgamiento:</u>   |         |   |
| Permiso de Construcción y/o reparación, remodelación reconstrucción hasta 25 M <sup>2</sup>    | \$8.57  | Tasa Única                                    |
| Permiso de Construcción y/o reparación, remodelación reconstrucción mayor de 25 M <sup>2</sup> | \$0.34  | M <sup>2</sup> del área total de construcción |
| Permiso de Construcción de muros y tapias  | \$0.34  | M <sup>2</sup> de Pantalla                    |
| Permiso de Urbanización  | \$0.17  | M <sup>2</sup> del área total del terreno     |
| Recepción de Obras de Construcción   | \$0.34  | M <sup>2</sup> del área total de construcción |
| Recepción de Obras de Urbanización   | \$0.17  | M <sup>2</sup> del área total del terreno     |

c) Para construcciones y parcelaciones no habitacionales:

| SERVICIO  | TASA    | UNIDAD                                    |
|---|---------|---|
| Calificación de Lugar (hasta 300.00 M <sup>2</sup> )          | \$34.29 | Tasa única                                |
| Calificación de Lugar (más 300.00 M <sup>2</sup> )            | \$0.11  | M <sup>2</sup> del área total del terreno |
| Línea de Construcción. (hasta 300.00 M <sup>2</sup> )         | \$34.29 | Tasa única                                |
| Línea de Construcción (más 300.00 M <sup>2</sup> )            | \$0.028 | M <sup>2</sup> del área total del terreno |
| Factibilidad de drenajes A. LL                                | \$0.11  | M <sup>2</sup> del área total del terreno |
| Revisión Vial de Zonificación. (hasta 300.00 M <sup>2</sup> ) | \$51.43 | Tasa única                                |
| Revisión Vial de Zonificación. (más 300.00 M <sup>2</sup> )   | \$0.17  | M <sup>2</sup> del área total del terreno |

|  |          |   |
|--|----------|---|
| <u>Revisión de planos para otorgamiento:</u>   |          |   |
| Permiso de Construcción y/o reparación, remodelación reconstrucción hasta 25 M <sup>2</sup>    | \$14.29  | Tasa Única                                    |
| Permiso de Construcción y/o reparación, remodelación reconstrucción mayor de 25 M <sup>2</sup> | \$0.57   | M <sup>2</sup> del área total de construcción |
| Permiso de Construcción de muros y tapiales  | \$0.57   | M <sup>2</sup> de Pantalla                    |
| Permiso de Obras de Urbanización   | \$0.34   | M <sup>2</sup> del área total del terreno     |
| Recepción de Obras de Construcción   | \$0.57   | M <sup>2</sup> del área total de construcción |
| Recepción de Obras de Urbanización   | \$0.34   | M <sup>2</sup> del área total del terreno     |
| Permiso de Construcción de pasarelas   | \$114.29 | Tasa Única                                    |
| Recepción de obras de construcción de pasarelas  | \$114.29 | Tasa Única                                    |

**d) Tasas para vallas, antenas y/o torres de telecomunicaciones y tasa de recepción de obras de las mismas, de la siguiente manera:**

| SERVICIO                                     | TASA     | UNIDAD     |
|--|----------|------------|
| Calificación de Lugar                        | \$80     | Tasa Única |
| Línea de Construcción                        | \$34.29  | Tasa Única |
| <u>Revisión de planos para otorgamiento:</u> |          |            |
| Permiso de Construcción de muros y tapiales  | \$228.57 | Tasa Única |
| Permiso de Urbanización                      | \$285.71 | Tasa Única |

**e) Otros Servicios:**

| SERVICIO   | TASA    | UNIDAD     |
|--|---------|------------|
| Certificaciones de trámites previos u otros documentos (sin plano) por hoja. | \$17.14 | Tasa Única |
| Fotocopia simple de trámites previos (sin plano) por hoja                    | \$10    | Tasa Única |
| Certificación de permisos (por hoja)   | \$22.86 | Tasa Única |

|   |         |  |
|---|---------|--|
| Fotocopia de planos de permisos (por hoja)  | \$15.00 | Tasa Única                                 |
| Reposiciones de permisos (por hoja)   | \$57.14 | Tasa Única                                 |
| Reconsideraciones de resoluciones de trámite previos (línea de construcción, calificación de lugar, revisión vial y zonificación) | 50%     | De la tasa vigente por el área del terreno |
| Modificaciones a permisos (Urbanización, Construcción y legalización)   | 200%    | De la tasa vigente por el área a modificar |
| Revalidación de factibilidad de aguas lluvias   | 50%     | De la tasa vigente por el área del terreno |
| Constancia de no afectación   | \$17.14 | Unidad                                     |
| Licencia del constructor (5 años)   | \$17.14 | Unidad                                     |
| Inspección de campo y/o respuesta escrita a solicitud del interesado  | \$11.43 | Unidad                                     |
| Resoluciones inmediatas con previa evaluación técnica   | 200%    | De la tasa vigente                         |

**Art. 3.-** Las tasas de todos los trámites para Proyectos Calificados de Interés Social, deberán ser cobradas a razón de \$0.011 por M<sup>2</sup> del área total del terreno o de la construcción, según el trámite. Estos proyectos deberán ser ejecutados a través de la Alcaldía Municipal correspondiente y ser calificados de Interés Social mediante Acuerdo Municipal.

**Art. 4.-** Para impulsar el desarrollo local en lo relativo a la legalización de las lotificaciones habitacionales desarrolladas en terrenos privados sin autorización previa, antes del año 1992 y los asentamientos formados en terrenos de propiedad municipal, se designa a la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador -OPAMSS-, para dar el servicio de legalización respectivo.

El servicio que presta la OPAMSS, en el área de coordinación y control del desarrollo urbano y de la construcción para la legalización a que se refiere el inciso anterior, es el trámite de legalización y se cobrará a razón de \$ 0.011 por M<sup>2</sup> del área total del terreno, en los asentamientos formados en terrenos municipales y \$ 0.11 por M<sup>2</sup> del área total del terreno para la legalización de lotificaciones desarrolladas en terrenos privados antes del año 1992.

**Art. 5.-** Las constancias de no-afectación tendrán vigencia de un año a partir de la fecha de otorgamiento.

**Art. 6.-** El cobro de las tasas antes mencionadas se hará en la colecturía establecida para tal efecto en una Institución del Sistema financiero que la Dirección Ejecutiva de la OPAMSS estime conveniente.

**Art. 7.-** Derogase todas las tasas aprobadas conforme a la ordenanza emitida por Decreto No. 8, de fecha 26 de julio de 1996, publicada en el Diario Oficial No. 155, Tomo 332, de fecha 22 de agosto de 1996, quedando como válidas únicamente la que por este acto se aprueban.

**Art. 8.-** La presente Ordenanza entrará en vigencia ocho días después de su publicación en el Diario Oficial.

# **ANEXO 6**

## **INSTRUCTIVOS PARA EL PROCESO DEL TRÁMITE**

## **TRAMITE DE CALIFICACIÓN DE LUGAR**

### **HOJA DE CONTROL DOCUMENTOS Y REQUISITOS MÍNIMOS**

- 1) Llenar instructivo original N° 2.
- 2) Nombre, firma y sello del profesional o técnico responsable del:
  - Levantamiento del inmueble y/o
  - Responsable del proyecto.
- 3) Dos (2) copias de planos del levantamiento topográfico, firmados y sellados en original, por el profesional responsable del proyecto.
- 4) Copia de escritura de propiedad del inmueble. Al momento de solicitar el trámite de permiso de construcción la escritura deberá estar inscrita en el Centro Nacional de Registro (CNR).
- 5) Los inmuebles ubicados en los centros y/o conjuntos históricos, deberán presentar las elevaciones y plantas arquitectónicas existentes, fotografías del inmueble y del entorno, memoria descriptiva del proyecto, además de las propuestas arquitectónicas (plantas y fachadas) en caso de modificación.
- 6) Área y linderos del terreno indicando: mojones, rumbos y distancias referenciado a coordenadas geodésicas.
- 7) Esquema de ubicación general del terreno o parcela, indicando puntos de referencia como iglesias, escuelas, puntos de buses, etc.
- 8) Orientación, escala y fecha de levantamiento.
- 9) Niveles y/o curvas de nivel referidos a los terrenos colindantes y a los derechos de vías existentes. En colindancia a quebradas las curvas de nivel se prolongarán en un mínimo de 15 metros del eje de la quebrada.
- 10) Indicar la planimetría e infraestructura existente en terrenos vecinos tales como: tapiales, muros, cordones, aceras, arriates, rodajes existentes, cercos, viviendas, etc.
- 11) Definir y acotar las secciones transversales de los derechos de vías existentes.
- 12) Indicar sobre el eje existente de la calle de acceso, la distancia desde un esquinero del inmueble hasta el punto de intersección P.I. (del eje actual de la calle o avenida más próxima).
- 13) Deberán ubicarse las líneas férreas y/o cables de alta tensión (en caso de colindancia), así como otro tipo de servidumbre que afecte al terreno.
- 14) Para cambios de usos de suelo o legalización de usos existentes, anexar la planta arquitectónica existente y la planta proyectada, además de la escritura de arrendamiento o promesa de arrendamiento.
- 15) Para otros usos que no sea vivienda, adjuntar el levantamiento de usos aledaños, derechos de vía, curvas de nivel y otra información necesaria según sea el caso.

### **CATEGORIAS DE USO DE SUELO Y DESCRIPCIÓN DE SUBCATEGORIAS.**

- **HABITACIONAL CODIGO: HAB**

También llamado residencial, es el uso destinado para vivienda (vivienda unifamiliar, apartamento/condominio vertical y vivienda/condominio horizontal).

- **COMERCIO Y SERVICIO CODIGO: CYS**

Es el uso donde se dan actividades de intercambio de bienes y servicios (comercio de bienes al por mayor y menor, depósito de bebidas, mercados, supermercados, centros comerciales, venta de artículos diversos, comercio de servicios, servicios de reparación, de comida, gasolineras, gasolineras con tiendas de conveniencia, servicios financieros, profesionales, de comunicación/call center, cementerio privado, servicio funerario, servicio de alojamiento).

- **ALMACENAMIENTO CODIGO: ALM**



**OBSERVACIONES:**

---

---

---

---

**INSTRUCTIVO N° 2**

San Salvador \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200 .

**Sr. Director de la Oficina  
de Planificación del AMSS**  
P R E S E N T E

Atentamente solicito a usted **CALIFICACIÓN DE LUGAR** para el siguiente  
proyecto:

| PARA UN PROYECTO DE: |  |            |  |              |  |              |  |               |  |                |  |
|----------------------|--|------------|--|--------------|--|--------------|--|---------------|--|----------------|--|
| Construcción Nueva   |  | Ampliación |  | Remodelación |  | Legalización |  | Cambio de Uso |  | Subparcelación |  |

**1) CODIGO DE USO DE SUELO:** (Marque con una "x" el código correspondiente según codificación y descripción indicada en hoja de control documentos y requisitos mínimos).

En caso de ser un uso combinado, puede marcar más de una "x" en los códigos correspondientes.

| COD/USO DE SUELO DEL INMUEBLE |                              | USO ACTUAL DEL INMUEBLE | USO SOLICITADO DEL INMUEBLE |
|-------------------------------|------------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| HAB                           | HABITACIONAL                 |                         |                             |
| CYS                           | COMERCIO Y SERVICIOS         |                         |                             |
| ALM                           | ALMACENAMIENTO               |                         |                             |
| IND                           | INDUSTRIAL                   |                         |                             |
| INS                           | INSTITUCIONAL                |                         |                             |
| SAS                           | SALUD Y ASISTENCIA SOCIAL    |                         |                             |
| EDU                           | EDUCACIÓN                    |                         |                             |
| RYE                           | RECREACION Y ENTRETENIMIENTO |                         |                             |
| CLT                           | CULTURA                      |                         |                             |
| REL                           | RELIGION                     |                         |                             |
| DEP                           | DEPORTE                      |                         |                             |
| TRA                           | TRANSPORTE                   |                         |                             |
| AGR                           | AGROPECUARIO                 |                         |                             |
| ESA                           | ESPACIOS ABIERTOS            |                         |                             |
| INF                           | INFRAESTRUCTURA              |                         |                             |
| OTR                           | OTROS                        |                         |                             |

En un terreno propiedad de: \_\_\_\_\_

Ubicado en el Municipio de: \_\_\_\_\_

Sub-sistema - Distrito: \_\_\_\_\_ Centro Histórico: SI \_\_\_ NO \_\_\_

Nombre del barrio o colonia: \_\_\_\_\_

Calle, polígono y número: \_\_\_\_\_

Nombre del proyecto: \_\_\_\_\_

Propietario del proyecto: \_\_\_\_\_

Actividad o Giro (detalle el uso actual): \_\_\_\_\_

Actividad o Giro (detalle el uso solicitado): \_\_\_\_\_

Nombre de la Empresa, Industria o Comercio (si aplica): \_\_\_\_\_

Números de Trámites OPAMSS otorgados al terreno previamente (antecedentes del inmueble en caso de existir):

Calificación del Lugar      N° de Expediente: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Línea de Construcción      N° de Expediente: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Otro(s) Trámite(s): \_\_\_\_\_ N° de Expediente: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

| DETALLES PARA USO HABITACIONAL |  |                 |  |                     |  |                       |  |
|--------------------------------|--|-----------------|--|---------------------|--|-----------------------|--|
| Individual                     |  | Complejo Urbano |  | Condominio Vertical |  | Condominio Horizontal |  |

| TIPO DE DENSIDAD PARA USO HABITACIONAL (Según reglamento de OPAMSS) |  |                   |  |                   |  |
|---|--|-------------------|--|-------------------|--|
| His-80; 800 hab/Ha  |  | Hp-80; 800 hab/Ha |  | Hr-40; 400 hab/Ha |  |
| Hr-20; 200 hab/Ha   |  | Hr-10; 100 hab/Ha |  | Hr-05; 50 hab/Ha  |  |

is: Interés Social; p: Popular; r: Residencial

Urbanización Completa: U1 \_\_\_\_ U2 \_\_\_\_ Urbanización Progresiva U3 \_\_\_\_ U4 \_\_\_\_ U5 \_\_\_\_

| DETALLE DE TIPO DE INDUSTRIA (si aplica; según reglamento de OPAMSS) |  |                |  |                            |  |
|--|--|----------------|--|----------------------------|--|
| Pesada   |  | Ligera Molesta |  | Liviana Artesanal o Bodega |  |

|  |  |
|--|--|
| N° estimado de Lotes, Apartamentos y/o locales |  |
| Área de Parcela y/o Apartamentos solicitados   |  |
| N° de pisos proyectados                        |  |
| Sótano   |  |
| Área total del terreno M <sup>2</sup>          |  |

Use este espacio para cualquier aclaración o extensión a lo solicitado:

---

---

---

---

**PROFESIONAL RESPONSABLE DEL PROYECTO**

---

**DATOS DEL SOLICITANTE:**

Nombre del Profesional o Técnico responsable, debidamente inscrito: \_\_\_\_\_

Registro N° (VMDVDU) \_\_\_\_\_ N° Licencia de OPAMSS (si posee): \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma

Sello:





## CONTENIDO DE INFORMACIÓN EN PLANOS PARA EL TRÁMITE DE LÍNEA DE CONSTRUCCIÓN

- 1) Nombre del propietario y los colindantes.
- 2) Área y linderos del terreno, indicando los rumbos y distancias, referenciados a una cuadrícula de coordenadas geodésicas\*.
- 3) Orientación, escala y fecha del levantamiento.
- 4) Esquema ubicación general del terreno o parcela, indicando puntos de referencia como iglesias, escuelas, puntos de buses, etc.
- 5) Niveles y/o curvas de nivel referidos a terrenos colindantes y a los derechos de vía existentes. En colindancia de quebradas las curvas de nivel se prolongarán en un mínimo de 15 Mts. del eje de la quebrada.
- 6) Planimetría existente en terrenos vecinos tales como: tapiales, muros, cordones, aceras, arriates, rodajes existentes, cercos, viviendas, niveles y acotar las secciones transversales de los derechos de vías existentes.
- 7) Indicar sobre el eje existente de la calle de acceso una distancia desde un esquinero del inmueble hasta el punto de intersección (P. I.) del eje actual, de las calles o avenida más próxima.
- 8) Deberán ubicarse las líneas férreas y/o cables de alta tensión (en caso de colindancia), así como otro tipo de servidumbre que afecte el terreno.

\* No se exigirá presentar coordenadas geodésicas a los proyectos menores de 2,500 M<sup>2</sup>, ubicados en áreas urbanas bien identificadas con el nombre de las vías de acceso y sus derechos de vías correspondientes y que no estén afectados por proyectos viales vigentes.

## INSTRUCTIVO N° 1

San Salvador \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200 .

**Sr. Director de la Oficina  
de Planificación del AMSS**  
P R E S E N T E

Atentamente solicito a usted **LÍNEA DE CONSTRUCCIÓN** para un proyecto de:

| TIPO DE PROYECTO        |    |  |
|-------------------------|----|--|
| URBANIZACION COMPLETA   | U1 |  |
|                         | U2 |  |
| URBANIZACION PROGRESIVA | U3 |  |
|                         | U4 |  |
|                         | U5 |  |

| CONSTRUCCIÓN                              |  |
|---|--|
| Construcción Individual o Complejo Urbano |  |
| Construcción Condominio Horizontal        |  |
| Construcción Condominio Vertical          |  |
| Cambio de Uso                             |  |
| Ampliación                                |  |
| Legalización                              |  |
| Remodelación                              |  |
| Subparcelación                            |  |

En un terreno propiedad de: \_\_\_\_\_ Ubicado en el Municipio de: \_\_\_\_\_

Sub-sistema - Distrito: \_\_\_\_\_ Centro Histórico: SI \_\_\_ NO \_\_\_

Nombre del barrio o colonia: \_\_\_\_\_

|   |  |
|---|--|
| <b>AREA DEL TERRENO (M<sup>2</sup>)</b> |  |
|---|--|

Calle, polígono y número: \_\_\_\_\_

Nombre del proyecto: \_\_\_\_\_

Propietario del proyecto: \_\_\_\_\_

Actividad o Giro (detalle el uso actual): \_\_\_\_\_

Actividad o Giro (detalle el uso solicitado): \_\_\_\_\_

Nombre de la Empresa, Industria o Comercio (si aplica): \_\_\_\_\_

Números de Trámites OPAMSS otorgados al terreno previamente (antecedentes del inmueble en caso de existir):

Calificación del Lugar      N° de Expediente: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Línea de Construcción      N° de Expediente: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Otro(s) Trámite(s): \_\_\_\_\_ N° de Expediente: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Use este espacio para cualquier aclaración o extensión a lo solicitado:

---

---

---

---

---

---

---

**PROFESIONAL RESPONSABLE DEL PROYECTO**

---

**DATOS DEL SOLICITANTE:**

Nombre del Profesional o Técnico responsable, debidamente inscrito: \_\_\_\_\_

Registro N° (VMDVDU) \_\_\_\_\_ N° Licencia de OPAMSS (si posee): \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma

Sello:

## ***TRÁMITE DE FACTIBILIDAD DE AGUAS LLUVIAS***

### **HOJA DE CONTROL, DOCUMENTOS Y REQUISITOS MINIMOS**

- 9) Dos copias del plano con esquema de ubicación y curvas de nivel del terreno.
- 10) Memoria de cálculos hidráulicos en caso de proyectar en el área urbana o Estudio Hidrológico de la(s) cuenca(s) considerando las áreas de inundación, así como el desarrollo futuro de la(s) misma(s), en el caso que el proyecto se desarrolle en área rural.

El Estudio Hidrológico deberá elaborarse de acuerdo al contenido básico siguiente:

- Descripción de las características del proyecto.
  - Objetivos principales del Estudio.
  - Determinación de los parámetros físicos del área de estudio (presentar en hoja altimétrica y catastral la demarcación del área de estudio en escala adecuada).
  - Evaluación de los parámetros siguientes: Tiempo de concentración, coeficiente de escorrentía, periodo de retorno, intensidad de lluvia.
  - Descripción y aplicación del método de escurrimiento para el diseño de avenidas máximas.
  - Conclusiones y recomendaciones basándose en los resultados obtenidos.
- 11) Todo proyecto con un área mayor de 5000 M<sup>2</sup>, deberá presentar el anteproyecto de diseño hidráulico y planta de techos.
  - 12) Memoria descriptiva del proyecto.

### **LOS PLANOS DEBERÁN CONTENER LO SIGUIENTE:**

- Espacio para sellos de 0.25 x 0.15 mt. en el extremo inferior derecho.
- Módulos de 0.55 x 0.55 mt. mínimo y de 1.10 x 1.65 mt. Máximo.

**OBSERVACIONES:**

---

Este espacio es de uso exclusivo de esta oficina

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma del Recensor: \_\_\_\_\_

| CODIGO PARCELA OPAMSS |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|                       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

San Salvador \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200 .

**Sr. Director de la Oficina  
de Planificación del AMSS**  
P R E S E N T E

Atentamente solicito a usted **FACTIBILIDAD DE SERVICIOS DE DRENAJES  
DE AGUAS**

**LLUVIAS** para un proyecto de:

| TIPO DE PROYECTO        |    |  |
|-------------------------|----|--|
| URBANIZACION COMPLETA   | U1 |  |
|                         | U2 |  |
| URBANIZACION PROGRESIVA | U3 |  |
|                         | U4 |  |
|                         | U5 |  |

| CONSTRUCCIÓN                              |  |
|---|--|
| Construcción Individual o Complejo Urbano |  |
| Construcción Condominio Horizontal        |  |
| Construcción Condominio Vertical          |  |
| Cambio de Uso                             |  |
| Ampliación                                |  |
| Legalización                              |  |
| Remodelación                              |  |
| Subparcelación                            |  |

|   |  |
|---|--|
| <b>AREA DEL TERRENO (M<sup>2</sup>)</b> |  |
|---|--|

|   |  |
|---|--|
| <b>AREA DEL TERRENO (V<sup>2</sup>)</b> |  |
|---|--|

En un terreno propiedad de: \_\_\_\_\_

Ubicado en el Municipio de: \_\_\_\_\_

Sub-sistema - Distrito: \_\_\_\_\_ Centro Histórico: SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_

Nombre del barrio o colonia: \_\_\_\_\_

Calle, polígono y número: \_\_\_\_\_

Nombre del proyecto: \_\_\_\_\_

Uso del proyecto: \_\_\_\_\_

Propietario del proyecto: \_\_\_\_\_

Actividad o Giro (detalle el uso actual): \_\_\_\_\_

Actividad o Giro (detalle el uso solicitado): \_\_\_\_\_

Nombre de la Empresa, Industria o Comercio (si aplica): \_\_\_\_\_

Números de Tramites OPAMSS otorgados al terreno previamente (antecedentes del inmueble en caso de existir):

Calificación del Lugar      N° de Expediente: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Línea de Construcción      N° de Expediente: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Otro(s) Trámite(s): \_\_\_\_\_ N° de Expediente: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Descripción de las obras proyectadas: \_\_\_\_\_

Área máxima a impermeabilizar M<sup>2</sup>: \_\_\_\_\_ V<sup>2</sup>: \_\_\_\_\_

Área de lote tipo M<sup>2</sup>: \_\_\_\_\_ V<sup>2</sup>: \_\_\_\_\_

Número de lotes, locales o apartamentos: \_\_\_\_\_

Use este espacio para cualquier aclaración o extensión a lo solicitado:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**PROFESIONAL RESPONSABLE DEL PROYECTO**

**DATOS DEL SOLICITANTE:**

Nombre del Profesional o Técnico responsable, debidamente inscrito: \_\_\_\_\_

Registro N° (VMDVDU) \_\_\_\_\_ N° Licencia de OPAMSS: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Sello:



**TRAMITE DE REVISION VIAL Y ZONIFICACION**

**HOJA DE CONTROL DOCUMENTOS Y REQUISITOS MÍNIMOS**

- 1. Llenar instructivo No. 3. en original y copia. Será firmado y sellado por los profesionales responsables del proyecto (Ingeniero Civil y Arquitecto) a excepción de proyectos de urbanización que cuenten con un solo acceso, pasaje o senda vehicular con retorno, los cuales pueden ser firmados y sellados por un solo profesional (Ingeniero Civil o Arquitecto).**
- 2. Nombre y número de licencia del constructor responsable.**
- 3. Nombre, firma y número de registro de los profesionales responsables del proyecto.**
- 4. Copia de escritura de propiedad debidamente registrada por el Centro Nacional de Registro (CNR).**
- 5. Tres juegos de copias heliográficas o fotocopias firmadas y selladas por el o los profesionales que firmaron la solicitud.**
- 6. Memoria descriptiva del proyecto en original y copia.**



## **HOJA DE CONTROL**

### CONTENIDO DE INFORMACIÓN EN PLANOS PARA EL TRÁMITE DE REVISION VIAL Y ZONIFICACION.

En una hoja como mínimo deberá presentarse la siguiente información:

1. Presentar el plano a la misma escala que se presentó el plano de Línea de Construcción.
2. Croquis de ubicación a escala grande; desde 1:5000 a 1:15000 con puntos de referencia conocidos y colocación del norte.
3. Acotar y rotular en planta, secciones de: calles, sendas, pasajes y otros derechos de vía.
4. Estacionamientos numerados, acotados y arborizados.
5. Radios de curvas acotados a: cordón, eje de vías e inicio de lote.
6. Retornos acotados.
7. Rotular: cordones, aceras, arriates y zonas de retiro.
8. Puntos de estacionamiento en toda clase de vías de acceso, ejes de los mismos y datos de alineamientos horizontales.
9. Rampas para discapacitados, pendiente y definición de plazas de estacionamientos para éstos.
10. Refugio de paradas de buses, recorrido propuesto de éstos y sus puntos o metas de retorno cuando sean necesarios.
11. Definición de: áreas de equipamiento social, áreas verdes recreativas, áreas verdes ecológicas y zonas de protección con rumbos y distancias y niveles de terrazas definidos.
12. Propuesta de arborización para todo proyecto y especies congruentes con la resolución del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), en caso que así se requiera.
13. Ubicación y área de lotes.
14. Ubicación y acotado de canchas tales como: fútbol, voleibol, basketbol, tenis y otras (indicando niveles de terraza).
15. Propuesta de equipamiento de área verde recreativa y sus niveles.
16. Cuadros de: área y número de lotes, área útil, área de circulaciones, área de estacionamientos, área verde recreativa, área verde ecológica, área de equipamiento social (con sub-áreas según el proyecto), porcentajes de utilización de cada una y sumatorias totales.
17. Memoria de cálculo de cada área verde y de equipamiento social en software reconocido. Cuando lo amerite la magnitud del proyecto será necesario presentarlo analíticamente.

18. Señalización vial horizontal y vertical indicando nomenclatura.
19. En edificios presentar sección de rampas a estacionamientos con sus pendientes.
20. Para edificaciones de oficina, vivienda, comercio o mixto en altura, se anexarán las plantas arquitectónicas amuebladas para definir su área útil, así como fachadas y secciones.
21. Indicar niveles de colindancias.
22. Presentar secciones del terreno natural y de las terrazas proyectadas.
23. Cuadros de área de construcción y área de patios con los porcentajes correspondientes.
24. Indicar secciones y sentidos en planta arquitectónica.
25. Indicar ejes de paredes (letras en un sentido y números en otros), en plantas arquitectónicas, secciones y elevaciones.

**INSTRUCTIVO N° 3**

San Salvador \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200 .

Sr. Director de la Oficina  
de Planificación del AMSS

**P R E S E N T E**

**Atentamente solicito a usted PERMISO DE REVISION VIAL Y  
ZONIFICACIÓN para un proyecto de:**

|                         |  |  |
|-------------------------|--|--|
| <b>TIPO DE PROYECTO</b> | <b>Sub-parcelación</b>                               |  |
|                         | <b>Parcelación</b>                                   |  |
|                         | <b>Construcción Individual o Complejo urbano</b>     |  |
|                         | <b>Ampliación</b>                                    |  |
|                         | <b>Condominio Habitacional Vertical y Horizontal</b> |  |

**En un terreno propiedad de:** \_\_\_\_\_

**Ubicado en el Municipio de:** \_\_\_\_\_

**Sub-sistema - Distrito:** \_\_\_\_\_ **Centro Histórico: SI** \_\_\_\_\_ **NO** \_\_\_\_\_

**Nombre del barrio o colonia:** \_\_\_\_\_

**Calle, polígono y número:** \_\_\_\_\_

**Nombre del proyecto:** \_\_\_\_\_

**Propietario del proyecto:** \_\_\_\_\_

**Actividad o Giro** (detalle el uso actual): \_\_\_\_\_

**Actividad o Giro** (detalle el uso solicitado): \_\_\_\_\_

**Nombre de la Empresa, Industria o Comercio** (si aplica): \_\_\_\_\_

**Números de Trámites OPAMSS otorgados al terreno previamente** (antecedentes del inmueble en caso de existir):

**Calificación del Lugar**    **Nº de Expediente:** \_\_\_\_\_ **Año:** \_\_\_\_\_

**Línea de Construcción**    **Nº de Expediente:** \_\_\_\_\_ **Año:** \_\_\_\_\_

**Otro(s) Trámite(s):** \_\_\_\_\_ **Nº de Expediente:** \_\_\_\_\_ **Año:** \_\_\_\_\_

## PARCELACIONES

| Uso del suelo                       | Habitacional | Comercial | Institucional | Industrial | Recreativo | Totales |
|-------------------------------------|--------------|-----------|---------------|------------|------------|---------|
| Nº de lotes                         |              |           |               |            |            |         |
| Área de lote tipo (M <sup>2</sup> ) |              |           |               |            |            |         |
| Área útil                           |              |           |               |            |            |         |

| Tipo de urbanización* |    |    |    |    |
|-----------------------|----|----|----|----|
| U1                    | U2 | U3 | U4 | U5 |
|                       |    |    |    |    |

### AREAS GENERALES DEL PROYECTO

| AREA           | Área útil | Área equipamiento social | Área verde recreativa | Área verde ecológica | Estacionamiento descubierto | Circulaciones y otros | Área total de terreno |
|----------------|-----------|--------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| M <sup>2</sup> |           |                          |                       |                      |                             |                       |                       |
| %              |           |                          |                       |                      |                             |                       |                       |

### CONSTRUCCION COMPLEJOS URBANOS

| USO DEL SUELO                     | Habitacional | Comercial | Institucional | Industria | Recreativo | totales |
|-----------------------------------|--------------|-----------|---------------|-----------|------------|---------|
| Nº locales                        |              |           |               |           |            |         |
| Área local tipo (M <sup>2</sup> ) |              |           |               |           |            |         |
| Área útil construida              |              |           |               |           |            |         |
| %                                 |              |           |               |           |            |         |

### AREAS GENERALES

| AREA           | Área techada | Área impermeabilizada | Área descubierta | Área total del terreno |
|----------------|--------------|-----------------------|------------------|------------------------|
| M <sup>2</sup> |              |                       |                  |                        |
| %              |              |                       |                  |                        |

\* Tipo de urbanización  
Art. V/58 grados urb.

- U1 urbanización completa tipo I
- U2 urbanización completa tipo II
- U3 urbanización progresiva de grado I
- U4 urbanización progresiva de grado II
- U5 urbanización progresiva de grado III

### AREA CONSTRUIDA

| AREA           | Área útil construida | Circulaciones y otros | Estacionamiento techado | Área total construida |
|----------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|
| M <sup>2</sup> |                      |                       |                         |                       |

NUMERO DE ESTACIONAMIENTO

|                      | <i>Exigencia por norma</i> | <i>Estacionamiento techado</i> | <i>Estacionamiento descubierto</i> | <i>Estacionamiento total</i> |
|----------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| <b>Vehículo(s) x</b> |                            |                                |                                    |                              |

**Use este espacio para cualquier aclaración o extensión a lo solicitado:**

---

---

---

*PROFESIONAL RESPONSABLE DEL PROYECTO*

---

**DATOS DEL SOLICITANTE:**

**Nombre del Profesional o Técnico responsable, debidamente inscrito:**

---

**Registro N° (VMDVDU)** \_\_\_\_\_ **N° Licencia de Construcción OPAMSS:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_ **Teléfono:** \_\_\_\_\_

---

**Firma**

**Sello:**

## ***TRAMITE DE PERMISO DE CONSTRUCCIÓN,***

### **HOJA DE CONTROL DOCUMENTOS Y REQUISITOS MÍNIMOS**

#### **REQUERIMIENTOS DE TODO PROYECTO**

- 21) Llenar instructivo N° 5. Para ampliaciones menores de 100.00 M<sup>2</sup> será firmado y sellado por un profesional (ingeniero civil o arquitecto). Para construcciones nuevas o ampliaciones mayores de 100.00 M<sup>2</sup> será firmado y sellado por tres profesionales (ingeniero civil, arquitecto e ingeniero eléctrico de acuerdo a su especialidad y responsabilidad).
- 22) Tres (3) juegos de planos, firmados y sellados en original, por los mismos profesionales que firman y sellan la solicitud.
- 23) Copia de último recibo de ANDA, CAESS o DEL SUR, para construcciones individuales en parcelas urbanas previamente habilitadas. (Los permisos de construcción en lotes de urbanizaciones otorgadas por esta Oficina se eximen de constancias de ANDA, CAESS o DEL SUR).
- 24) Copia de escritura de propiedad inscrita en el Centro Nacional de Registro (CNR).
- 25) Copia de Solvencia Municipal correspondiente al mes anterior de la fecha de solicitud (excepto San Salvador).
- 26) Revisión Gráfica y Alfanumérica del inmueble extendida por el municipio de San Salvador, en lugar de Solvencia Municipal (únicamente para este municipio).
- 27) Esquema de ubicación general del terreno o parcela, indicando coordenadas o ubicado en planimetría de OPAMSS, indicando puntos de referencia como iglesias, escuelas, puntos de buses, etc.

#### **REQUERIMIENTOS EN CASO DE QUE EL PROYECTO ASI LO REQUIERA**

- 28) Copia de resolución de Calificación de Lugar y/o Línea de Construcción.
- 29) Copia de resolución de Revisión Vial y Zonificación para Complejos Urbanos, parcelaciones y proyectos que así lo disponga la Calificación.
- 30) Factibilidad de Aguas Lluvias para terrenos que así lo requieran, de acuerdo al reglamento vigente.
- 31) Permiso de parcelación para grupos de viviendas u otras edificaciones que se construyen en forma simultánea con la parcelación.
- 32) Factibilidad de Servicios Públicos ANDA, CAESS o DEL SUR, para construcciones de Complejos Urbanos y en parcelas no habilitadas.
- 33) Resolución del Permiso Ambiental para cualquier proyecto que se haya remitido al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) en los trámites previos.
- 34) Cuando el proyecto cuente con fosa séptica deberá presentar autorización de la Unidad de Salud más cercana a la ubicación del proyecto.
- 35) Estudio de Suelos y Memoria de Cálculo Estructural firmados y sellados en original, por el profesional responsable.

#### **INFORMACIÓN GENERAL**

- Los proyectos de construcción deberán cancelar al Municipio la tarifa correspondiente, de acuerdo al mandamiento de pago que OPAMSS le entregará (antes de retirar el Permiso de Construcción).
- Recibo y copia de la cancelación Municipal correspondiente del proyecto a construir (al momento de retirar el Permiso de Construcción).
- Con el Permiso de Construcción la OPAMSS venderá una bitácora con sus páginas debidamente numeradas, no se aceptaran Bitácoras que no sean las proporcionadas por la OPAMSS.
- Todo constructor deberá notificar a la OPAMSS la fecha de inicio de la obra a más tardar quince días antes del inicio de la misma, esto deberá quedar asentado en la bitácora del proyecto, y en dicha notificación deberá señalarse si el proyecto ha cambiado de profesional y propietario.

## **CATEGORIAS DE USO DE SUELO Y DESCRIPCIÓN DE SUBCATEGORIAS.**

- **HABITACIONAL CODIGO: HAB**

También llamado residencial, es el uso destinado para vivienda (vivienda unifamiliar, apartamento/condominio vertical y vivienda/condominio horizontal).

- **COMERCIO Y SERVICIO CODIGO: CYS**

Es el uso donde se dan actividades de intercambio de bienes y servicios (comercio de bienes al por mayor y menor, depósito de bebidas, mercados, supermercados, centros comerciales, venta de artículos diversos, comercio de servicios, servicios de reparación, de comida, gasolineras, gasolineras con tiendas de conveniencia, servicios financieros, profesionales, de comunicación/call center, cementerio privado, servicio funerario, servicio de alojamiento).

- **ALMACENAMIENTO CODIGO: ALM**

Lugares para el almacenaje de bienes y productos (bodegas y depósitos de productos y bienes y tiangué).

- **INDUSTRIAL CODIGO: IND**

Es el uso en el que predominan las actividades destinadas a la transformación y producción de bienes (industria de alimentos, textil/cuero, maquilas/zonas francas, madera/papel, química, mineral no metálica/metálica/maquinaria y equipo, otras).

- **INSTITUCIONAL CODIGO: INS**

Todas las oficinas de gobierno, ministerios, representaciones oficiales y embajadas, alcaldías/distritos, ONG's, instalaciones del ejército, tribunales o juzgados, puestos de policía, estaciones de bombero, reclusorios, cementerio público.

- **SALUD Y ASISTENCIA SOCIAL CODIGO: SAS**

Instalaciones de salud como hospitales, centros de salud/unidades de salud, clínicas/laboratorios, consultorios, clínicas veterinarias y centros de asistencia social.

- **EDUCACIÓN CODIGO: EDU**

Todo tipo de instalaciones educativas, guardería/jardín de niños, kinders, escuelas/colegios (primaria, secundaria y media), educación técnica, universitaria, escuelas de educación especial, centros de capacitación/centros de idiomas/escuelas de arte, ciber e infocentros.

- **RECREACIÓN Y ENTRETENIMIENTO CODIGO: RYE**

Centros sociales, centros nocturnos/cervecerías, salas de juego/casinos, zoológicos/acuarios, jardines botánicos, centros turísticos recreativos, cines.

- **CULTURAL CODIGO: CLT**

Bibliotecas, centros culturales/teatros/auditorios, museos/centros de exposición/galerías de arte, centros de convenciones, casas de la cultura.

- **RELIGIOSO CODIGO: REL**

Iglesias católicas, otras iglesias/lugares de culto, seminarios/conventos/centros de retiro.

- **DEPORTIVO CODIGO: DEP**



## INSTRUCTIVO N° 5

San Salvador \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 200 .

**Sr. Director de la Oficina  
de Planificación del AMSS**

P R E S E N T E

Atentamente solicito a usted **PERMISO DE CONSTRUCCIÓN** para un proyecto  
de:

| TIPO DE CONSTRUCCION: |                          |            |                          |              |                          |              |                          |                |                          |
|-----------------------|--------------------------|------------|--------------------------|--------------|--------------------------|--------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| Nueva                 | <input type="checkbox"/> | Ampliación | <input type="checkbox"/> | Remodelación | <input type="checkbox"/> | Legalización | <input type="checkbox"/> | Subparcelación | <input type="checkbox"/> |

En un terreno propiedad de: \_\_\_\_\_

Ubicado en el Municipio de: \_\_\_\_\_

Sub-sistema - Distrito: \_\_\_\_\_

Nombre del barrio o colonia: \_\_\_\_\_

Calle, polígono y número: \_\_\_\_\_

Nombre del proyecto: \_\_\_\_\_

Propietario del proyecto: \_\_\_\_\_

Actividad o Giro (detalle el uso): \_\_\_\_\_

Nombre de la Empresa, Industria o Comercio (si aplica):  
\_\_\_\_\_

Números de Trámites OPAMSS otorgados al terreno previamente (antecedentes del inmueble en caso de existir):

Calificación del Lugar      N° de Expediente: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Línea de Construcción      N° de Expediente: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Otro(s) Trámite(s): \_\_\_\_\_ N° de Expediente: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

## 1) CARACTERISTICAS DEL PROYECTO:

**CODIGO DE USO DE SUELO:** Marque con una "x" el código correspondiente según codificación y descripción indicada en hoja de control documentos y requisitos mínimos.

En caso de ser un uso combinado, puede marcar más de una "x" en los códigos correspondientes.

| COD/USO DE SUELO DEL INMUEBLE |                              | USO ACTUAL INMUEBLE | USO SOLICITADO INMUEBLE |
|-------------------------------|------------------------------|---------------------|-------------------------|
| <b>HAB</b>                    | HABITACIONAL                 |                     |                         |
| <b>CYS</b>                    | COMERCIO Y SERVICIOS         |                     |                         |
| <b>ALM</b>                    | ALMACENAMIENTO               |                     |                         |
| <b>IND</b>                    | INDUSTRIAL                   |                     |                         |
| <b>INS</b>                    | INSTITUCIONAL                |                     |                         |
| <b>SAS</b>                    | SALUD Y ASISTENCIA SOCIAL    |                     |                         |
| <b>EDU</b>                    | EDUCACIÓN                    |                     |                         |
| <b>RYE</b>                    | RECREACION Y ENTRETENIMIENTO |                     |                         |
| <b>CLT</b>                    | CULTURA                      |                     |                         |
| <b>REL</b>                    | RELIGION                     |                     |                         |
| <b>DEP</b>                    | DEPORTE                      |                     |                         |
| <b>TRA</b>                    | TRANSPORTE                   |                     |                         |
| <b>AGR</b>                    | AGROPECUARIO                 |                     |                         |
| <b>ESA</b>                    | ESPACIOS ABIERTOS            |                     |                         |
| <b>INF</b>                    | INFRAESTRUCTURA              |                     |                         |
| <b>OTR</b>                    | OTROS                        |                     |                         |

| TIPO DE CONSTRUCCIÓN HABITACIONAL |                          |                       |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Individual                        | <input type="checkbox"/> | Complejo Urbano       | <input type="checkbox"/> |
| Condominio Vertical               | <input type="checkbox"/> | Condominio Horizontal | <input type="checkbox"/> |

| TIPO DE DENSIDAD PARA USO HABITACIONAL (Según reglamento de OPAMSS) |                          |                   |                          |
|---|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| His-80; 800 hab/Ha  | <input type="checkbox"/> | Hp-80; 800 hab/Ha | <input type="checkbox"/> |
| Hr-20; 200 hab/Ha   | <input type="checkbox"/> | Hr-10; 100 hab/Ha | <input type="checkbox"/> |
|   |                          | Hr-05; 50 hab/Ha  | <input type="checkbox"/> |

is: Interés Social; p: Popular; r: Residencial

Urbanización Completa: U1 \_\_\_\_ U2 \_\_\_\_ Urbanización Progresiva U3 \_\_\_\_ U4 \_\_\_\_ U5 \_\_\_\_

| DETALLE DE TIPO DE INDUSTRIA (si aplica; según reglamento de OPAMSS) |                          |                            |                          |
|--|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| PESADA   | <input type="checkbox"/> | LIGERA MOLESTA             | <input type="checkbox"/> |
|  |                          | LIVIANA ARTESANAL O BODEGA | <input type="checkbox"/> |

2) VALOR DEL PROYECTO

|                         | <i>Miles / Dólares</i> | Porcentaje |
|-------------------------|------------------------|------------|
| <i>Valor de terreno</i> | \$                     | %          |
| Valor de obras          | \$                     | %          |
| Valor de proyecto       | \$                     | 100 %      |

3) CONSTRUCCION INDIVIDUAL

| AREA           | Área techada | Área descubierta | Área total del terreno | Nº pisos    |  |
|----------------|--------------|------------------|------------------------|-------------|--|
| M <sup>2</sup> |              |                  |                        | Nº unidades |  |

DETALLE DE ÁREAS A CONSTRUIR

| AREA           | Área útil construida | Circulaciones y otros | Estacionamiento techado | Área total impermeabilizada | Área total construida |
|----------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| M <sup>2</sup> |                      |                       |                         |                             |                       |

NUMERO DE ESTACIONAMIENTO

|               | Exigencia por norma | Estacionamiento techado | Estacionamiento descubierta | Estacionamiento total |
|---------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Vehículo(s) x |                     |                         |                             |                       |

4) CONSTRUCCION DE COMPLEJOS URBANOS

| Uso del suelo                | Habitacional | Comercial | Institucional | Industrial | Recreativo | totales |
|------------------------------|--------------|-----------|---------------|------------|------------|---------|
| <i>Nº locales o unidades</i> |              |           |               |            |            |         |
| Area promedio                |              |           |               |            |            |         |

|                      |  |  |  |  |  |  |
|----------------------|--|--|--|--|--|--|
| Area útil construida |  |  |  |  |  |  |
|----------------------|--|--|--|--|--|--|

*AREAS GENERALES*

| AREAS GENERALES | Area verde recreativa | Area de equipamiento social | Area verde ecológica | Area techada | Area Total impermeabilizada | Área descubierta | Area total del terreno |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------|--------------|-----------------------------|------------------|------------------------|
| M <sup>2</sup>  |                       |                             |                      |              |                             |                  |                        |
| %               |                       |                             |                      |              |                             |                  |                        |

*AREA A CONSTRUIR*

| AREA           | Área útil construida | Circulaciones y otros | Estacionamiento techado | Area total construida |
|----------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|
| M <sup>2</sup> |                      |                       |                         |                       |

*NUMERO DE ESTACIONAMIENTO*

|               | Exigencia por norma | Estacionamiento techado | Estacionamiento descubierta | Estacionamiento total |
|---------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Vehículo(s) x |                     |                         |                             |                       |

Use este espacio para cualquier aclaración o extensión a lo solicitado:

---



---



---



---



---

**PROFESIONAL RESPONSABLE DEL PROYECTO**

**DATOS DEL SOLICITANTE:**

Nombre del Profesional responsable: \_\_\_\_\_

Registro Nº (VMDVDU) \_\_\_\_\_ Nº de licencia de construcción OPAMSS: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Sello:

### PROFESIONALES RESPONSABLES DE LA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROYECTO

| <b>DISEÑO URBANO</b>                         | <b>DISEÑO ARQUITECTONICO</b>                 |
|--|--|
| Nombre:<br>Nº de registro:<br>Firma y sello: | Nombre:<br>Nº de registro:<br>Firma y sello: |
| <b>DISEÑO ESTRUCTURAL</b>                    | <b>DISEÑO HIDRAULICO</b>                     |
| Nombre:<br>Nº de registro:<br>Firma y sello: | Nombre:<br>Nº de registro:<br>Firma y sello: |
| <b>DISEÑO ELECTRICO</b>                      | <b>DIRECTOR DE OBRA</b>                      |

|  |  |
|--|--|
| Nombre:<br>Nº de registro:<br>Firma y sello: | Nombre:<br>Nº de registro:<br>Firma y sello: |
|--|--|

# ANEXO 7

EL MÉTODO ANSI

SITUACIÓN PROPUESTA.

**PROCESO PROPUESTO DEL TRÁMITE PERMISO DE CONSTRUCCIÓN.  
TRÁMITE CALIFICACIÓN DE LUGAR.**

| PROCESO                        | PROCEDIMIENTO                         | PASOS  | TIEMPO EN MINUTOS |
|--------------------------------|---------------------------------------|--|-------------------|
| <b>PERMISO DE CONSTRUCCIÓN</b> | <b>TRÁMITE CALIFICACIÓN DE LUGAR.</b> | 1. Usuario solicita asesoría del proyecto.   | 5                 |
|                                |                                       | 2. Técnico da orientación de los trámites a realizar.  | 30                |
|                                |                                       | 3. Usuario compra el Instructivo.  | 5                 |
|                                |                                       | 4. Usuario llena el Instructivo y recolecta Información.   | 480               |
|                                |                                       | 5. Usuario presenta la documentación completa.   | 5                 |
|                                |                                       | 6. Departamento de Revisión Preliminar verifica que toda la documentación esté completa.   | 15                |
|                                |                                       | 7. Unidad de Receptoría elabora mandamiento de pago.   | 2                 |
|                                |                                       | 8. Usuario cancela mandamiento de pago en el banco.  | 30                |
|                                |                                       | 9. Unidad de receptoría ingresa al sistema el trámite.   | 1                 |
|                                |                                       | 10. Unidad receptoría traslada el expediente al jefe del departamento.   | 3                 |
|                                |                                       | 11. El jefe del departamento recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria.   | 30                |
|                                |                                       | 12. Secretaria introduce al sistema información del expediente.  | 5                 |
|                                |                                       | 13. Técnico recibe el expediente para su revisión.   | 5                 |
|                                |                                       | 14. Técnico consulta plano de zonificación.  | 15                |
|                                |                                       | 15. Técnico verifica en el sistema que toda la documentación esté acorde al expediente.  | 15                |
|                                |                                       | 16. Técnico verifica que la documentación esté completa.   | 5                 |
|                                |                                       | 17. Técnico Programa y realiza inspección.   | 60                |
|                                |                                       | 18. Técnico realiza el análisis y da resolución.   | 4800              |
|                                |                                       | 19. Jefatura evalúan expediente y consultan con unidades especializadas si es necesarios (aguas lluvias, planificación y reunión de jefaturas) | 60                |
|                                |                                       | 20. El Jefe recibe la resolución junto con el expediente y corrige si es necesario.  | 480               |
|                                |                                       | 21. Dibujante sella los planos.  | 30                |
|                                |                                       | 22. Técnico firma resolución y planos e ingresa la ubicación gráfica del trámite.  | 5                 |
|                                |                                       | 23. El Jefe firma resolución y planos originales   | 5                 |
|                                |                                       | 24. Secretaria ingresa información de salida del   | 1                 |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | expediente.  |   |
|  |  | 25.El expediente es trasladado a Receptoría para su posterior entrega. | 3 |
|  |  | 26.Usuario recibe el expediente resuelto.                              | 5 |

### TRÁMITE LÍNEA DE CONSTRUCCIÓN

| PROCESO                 | PROCEDIMIENTO                  | PASOS  | TIEMPO EN MINUTOS |
|-------------------------|--------------------------------|--|-------------------|
| PERMISO DE CONSTRUCCIÓN | TRÁMITE LÍNEA DE CONSTRUCCIÓN. | 1.Usuario compra el Instructivo.   | 5                 |
|                         |                                | 2.Usuario llena el Instructivo y recolecta Información.  | 480               |
|                         |                                | 3.Usuario presenta la documentación completa.  | 5                 |
|                         |                                | 4.Departamento de Revisión Preliminar verifica que toda la documentación esté completa.  | 15                |
|                         |                                | 5.Unidad de Receptoría elabora mandamiento de pago.  | 2                 |
|                         |                                | 6.Usuario cancela mandamiento de pago en el banco.   | 30                |
|                         |                                | 7.Unidad de receptoría ingresa al sistema el trámite.  | 1                 |
|                         |                                | 8.Unidad receptoría traslada el Expediente al jefe del departamento.   | 3                 |
|                         |                                | 9.El jefe del departamento recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria.   | 30                |
|                         |                                | 10.Secretaria introduce al sistema información del expediente.   | 5                 |
|                         |                                | 11.Técnico recibe el expediente para su revisión.  | 15                |
|                         |                                | 12.Técnico verifica en el sistema que toda la documentación esté acorde al expediente.   | 15                |
|                         |                                | 13.Verifica que la documentación esté completa   | 5                 |
|                         |                                | 14.Si la documentación no está completa sale con memorando. Es necesario obtener información de demarcación de derecho de vía que le compete al MOP. | 5                 |
|                         |                                | 15.Técnico o Usuario presenta información de derecho de vía.   | 7200              |
|                         |                                | 16.Técnico toma como referencia la ley y reglamento de desarrollo y ordenamiento territorial.  | 180               |
|                         |                                | 17.Técnico Programa y realiza inspección.  | 60                |
|                         |                                | 18.Técnico verifica que el plano de construcción esté acorde a la inspección.  | 60                |
|                         |                                | 19.Técnico realiza el análisis y la resolución.  | 4800              |

|  |  |  |     |
|--|--|--|-----|
|  |  | 20.El Jefe recibe la resolución junto con el expediente y corrige si es necesario. | 480 |
|  |  | 21.Dibujante sella los planos.   | 30  |
|  |  | 22.Técnico firma resolución y planos e ingresa la ubicación gráfica del trámite.   | 5   |
|  |  | 23.El Jefe firma resolución y planos originales                                    | 5   |
|  |  | 24.Secretaria ingresa información de salida del expediente.                        | 1   |
|  |  | 25.El expediente es trasladado a Receptoría para su posterior entrega.             | 3   |
|  |  | 26.Usuario recibe el expediente resuelto.  | 5   |

#### TRÁMITE DE FACTIBILIDAD DE AGUAS LLUVIAS.

| PROCESO                 | PROCEDIMIENTO                             | PASOS  | TIEMPO EN MINUTO |
|-------------------------|---|--|------------------|
| PERMISO DE CONSTRUCCIÓN | TRÁMITE DE FACTIBILIDAD DE AGUAS LLUVIAS. | 1.Usuario compra el Instructivo.   | 5                |
|                         |   | 2.Usuario llena el Instructivo y recolecta Información.  | 480              |
|                         |   | 3.Usuario presenta la documentación completa.  | 5                |
|                         |   | 4.Departamento de Revisión Preliminar verifica que toda la documentación esté completa.  | 15               |
|                         |   | 5.Unidad de Receptoría elabora mandamiento de pago.  | 2                |
|                         |   | 6.Usuario cancela mandamiento de pago en el banco.   | 30               |
|                         |   | 7.Unidad de receptoría ingresa al sistema el trámite.  | 1                |
|                         |   | 8.Unidad receptoría traslada el Expediente al jefe del departamento.   | 3                |
|                         |   | 9.El jefe del departamento recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria.   | 30               |
|                         |   | 10.Secretaria introduce al sistema información del expediente.   | 5                |
|                         |   | 11.Técnico recibe el expediente para su revisión.  | 15               |
|                         |   | 12.Técnico verifica en el sistema que toda la documentación esté acorde al expediente.   | 15               |
|                         |   | 13.Verifica que la documentación esté completa.  | 5                |
|                         |   | 14.Si la documentación no está completa sale con memorando. Ya se por la falta estudio hidrológico de las quebradas, revisar la capacidad hidráulica de las obras, diseño completo del sistema de detención y las demarcaciones de la zona de protección de la quebrada. | 5                |
|                         |   | 15.Usuario entrega la documentación solicitada.  | 960              |

|  |  |  |      |
|--|--|--|------|
|  |  | 16.Técnico Programa y realiza inspección.  | 60   |
|  |  | 17.Técnico verifica que el plano de construcción esté acorde a la inspección.      | 60   |
|  |  | 18.Técnico realiza el análisis y la resolución.                                    | 4800 |
|  |  | 19.El Jefe recibe la resolución junto con el expediente y corrige si es necesario. | 480  |
|  |  | 20.Dibujante sella los planos.   | 30   |
|  |  | 21.Técnico firma resolución y planos e ingresa la ubicación gráfica del trámite.   | 5    |
|  |  | 22.El Jefe firma resolución y planos originales                                    | 5    |
|  |  | 23.Secretaria ingresa información de salida del expediente.                        | 1    |
|  |  | 24.El expediente es trasladado a Receptoría para su posterior entrega.             | 3    |
|  |  | 25.Usuario recibe el expediente resuelto.  | 5    |

#### TRÁMITE DE REVISIÓN VIAL Y ZONIFICACIÓN.

| PROCESO                 | PROCEDIMIENTO                            | PASOS   | TIEMPO EN MINUTOS |
|-------------------------|--|---|-------------------|
| PERMISO DE CONSTRUCCIÓN | TRÁMITE DE REVISIÓN VIAL Y ZONIFICACIÓN. | 1.Usuario compra el Instructivo.  | 5                 |
|                         |  | 2.Usuario llena el Instructivo y recolecta Información.                                   | 480               |
|                         |  | 3.Usuario presenta la documentación completa.   | 5                 |
|                         |  | 4.Departamento de Revisión Preliminar verifica que toda la documentación esté completa.   | 15                |
|                         |  | 5.Unidad de Receptoría elabora mandamiento de pago.                                       | 2                 |
|                         |  | 6.Usuario cancela mandamiento de pago en el banco.  | 30                |
|                         |  | 7.Unidad de receptoría ingresa al sistema el trámite.                                     | 1                 |
|                         |  | 8.Unidad de receptoría manda copia del expediente al municipio.                           | 30                |
|                         |  | 9.Unidad receptoría traslada el Expediente al jefe del departamento.                      | 3                 |
|                         |  | 10.El jefe del departamento recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria. | 30                |
|                         |  | 11.Secretaria introduce al sistema información del expediente.                            | 5                 |
|                         |  | 12.Técnico recibe el expediente para su revisión.   | 15                |
|                         |  | 13.Técnico verifica en el sistema que toda la documentación esté acorde al expediente.    | 15                |
|                         |  | 14.Verifica que la documentación esté completa  | 5                 |
|                         |  | 15.Si la documentación no está completa sale con  | 5                 |

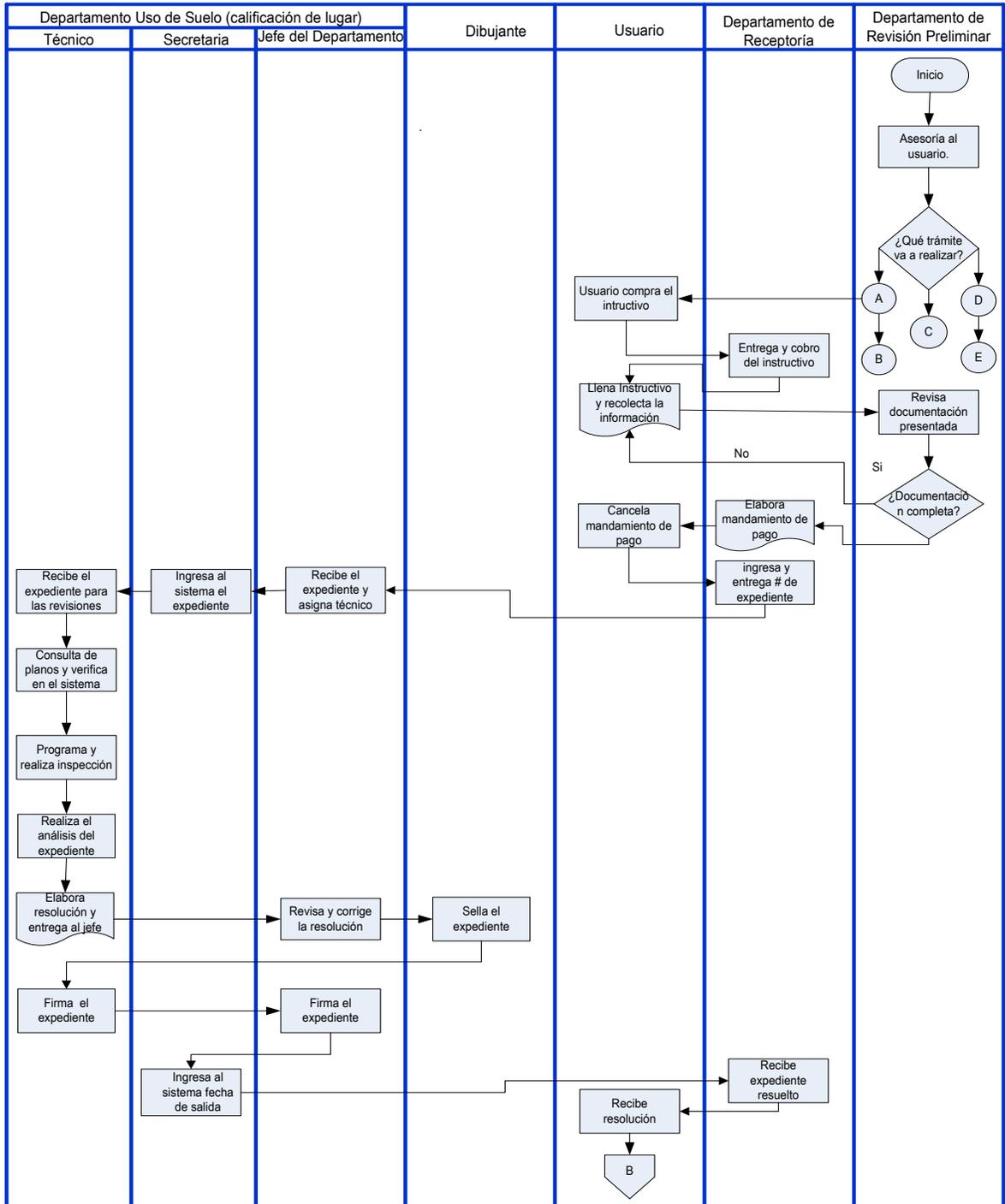
|  |  |   |      |
|--|--|---|------|
|  |  | memorando. Por la falta de opinión de tala de la alcaldía, permiso de CONULTURA y permiso de las condiciones de acceso por parte del MOP. |      |
|  |  | 16. Usuario entrega opinión de la alcaldía, Permiso de MOP, CONULTURA.  | 7200 |
|  |  | 17. Técnico Programa y realiza inspección.  | 60   |
|  |  | 18. Técnico verifica que el plano de construcción esté acorde a la inspección.  | 60   |
|  |  | 19. Técnico realiza el análisis y la resolución.  | 4800 |
|  |  | 20. El Jefe recibe la resolución junto con el expediente y corrige si es necesario.   | 480  |
|  |  | 21. Dibujante sella los planos.   | 30   |
|  |  | 22. Técnico firma resolución y planos e ingresa la ubicación gráfica del trámite.   | 5    |
|  |  | 23. El Jefe firma resolución y planos originales  | 5    |
|  |  | 24. Secretaria ingresa información de salida del expediente.  | 1    |
|  |  | 25. El expediente es trasladado a Receptoría para su posterior entrega.   | 3    |
|  |  | 26. Usuario recibe el expediente resuelto.  | 5    |

#### TRÁMITE PERMISO DE CONSTRUCCIÓN.

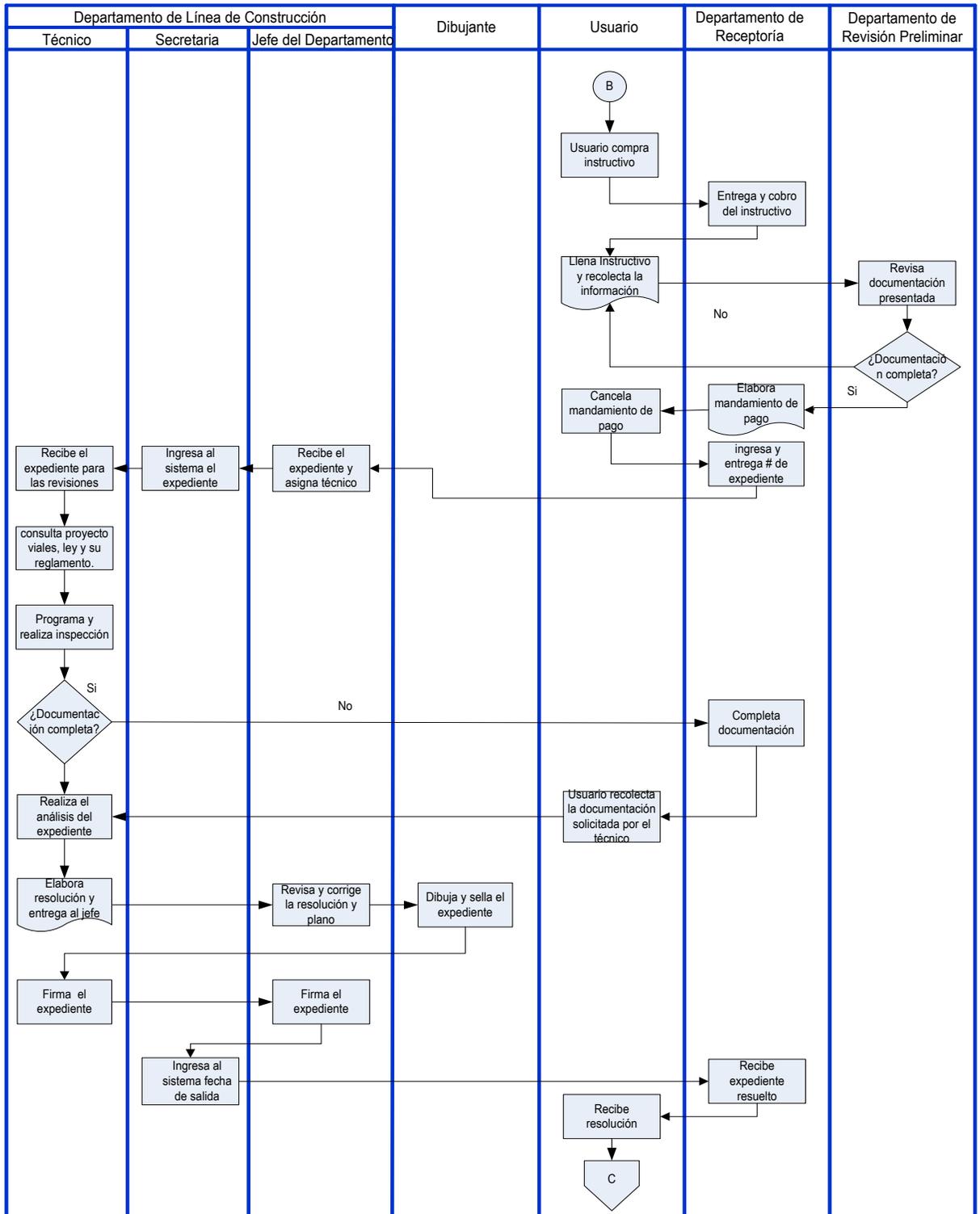
| PROCESO                 | PROCEDIMIENTO                    | PASOS   | TIEMPO EN MINUTOS |
|-------------------------|----------------------------------|---|-------------------|
| PERMISO DE CONSTRUCCIÓN | TRÁMITE PERMISO DE CONSTRUCCIÓN. | 1. Usuario compra el Instructivo.   | 5                 |
|                         |                                  | 2. Usuario llena el Instructivo y recolecta Información.                                  | 480               |
|                         |                                  | 3. Usuario presenta la documentación completa.  | 5                 |
|                         |                                  | 4. Departamento de Revisión Preliminar verifica que toda la documentación esté completa.  | 30                |
|                         |                                  | 5. Unidad de Receptoría elabora mandamiento de pago.                                      | 2                 |
|                         |                                  | 6. Usuario cancela mandamiento de pago en el banco.                                       | 15                |
|                         |                                  | 7. Unidad de receptoría ingresa al sistema el trámite.                                    | 1                 |
|                         |                                  | 8. Unidad receptoría traslada el Expediente al jefe del departamento.                     | 3                 |
|                         |                                  | 9. El jefe del departamento recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria. | 30                |
|                         |                                  | 10. Secretaria introduce al sistema información del expediente.                           | 5                 |
|                         |                                  | 11. Técnico recibe el expediente para su revisión.  | 5                 |
|                         |                                  | 12. Técnico consulta plano de zonificación.   | 5                 |

|  |  |   |       |
|--|--|---|-------|
|  |  | 13. Técnico verifica en el sistema que toda la documentación esté acorde al expediente.   | 5     |
|  |  | 14. Técnico verifica que la documentación esté completa. Si la documentación no está completa sale con memorando. Por la falta de permiso ambiental otorgado por el MARN, autorización de MSPAS, autorización de Bomberos, Permiso de MINEC, Factibilidad de ANDA y factibilidad CAESS. | 5     |
|  |  | 15. Usuario presenta Permiso de MINEC, MSPAS, ANDA y Bomberos, MARN, CAESS  | 12000 |
|  |  | 16. Técnico toma como referencia las características del inmueble y consulta la normativa.  | 240   |
|  |  | 17. Técnico Programa y realiza inspección.  | 60    |
|  |  | 18. Técnico verifica que el plano de construcción esté acorde a la inspección.  | 60    |
|  |  | 19. Técnico realiza el análisis y la resolución.  | 14400 |
|  |  | 20. El Jefe recibe la resolución junto con el expediente y corrige si es necesario.   | 480   |
|  |  | 21. Dibujante sella los planos.   | 30    |
|  |  | 22. Técnico firma resolución y planos e ingresa la ubicación gráfica del trámite.   | 5     |
|  |  | 23. El Jefe firma resolución y planos originales  | 5     |
|  |  | 24. Secretaria ingresa información de salida del expediente.  | 1     |
|  |  | 25. El expediente es trasladado a Receptoría para su posterior entrega.   | 3     |
|  |  | 26. Usuario recibe el expediente resuelto.  | 5     |

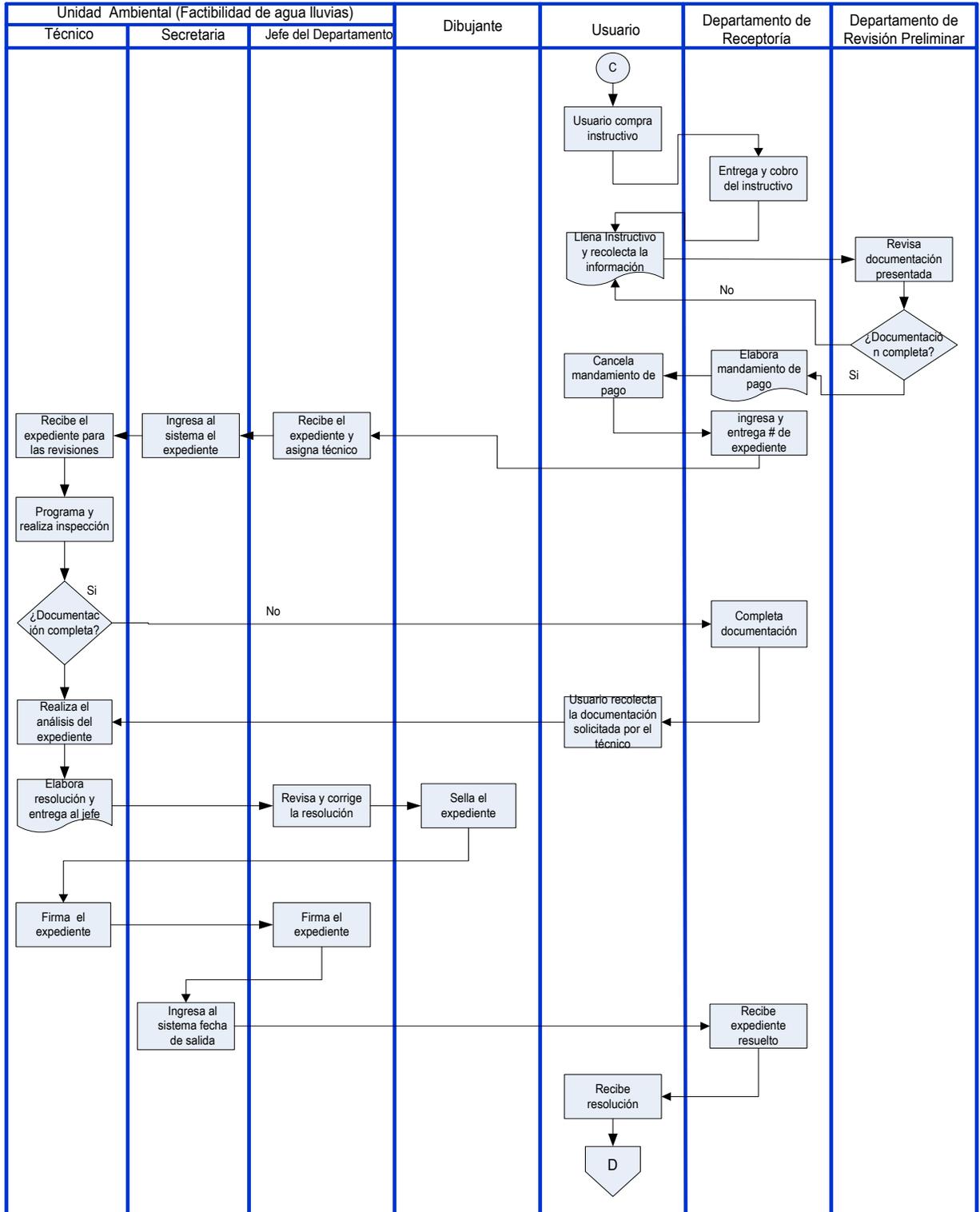
## FLUJOGRAMA SITUACIÓN PROPUESTA. PROCEDIMIENTO DE CALIFICACIÓN DE LUGAR.



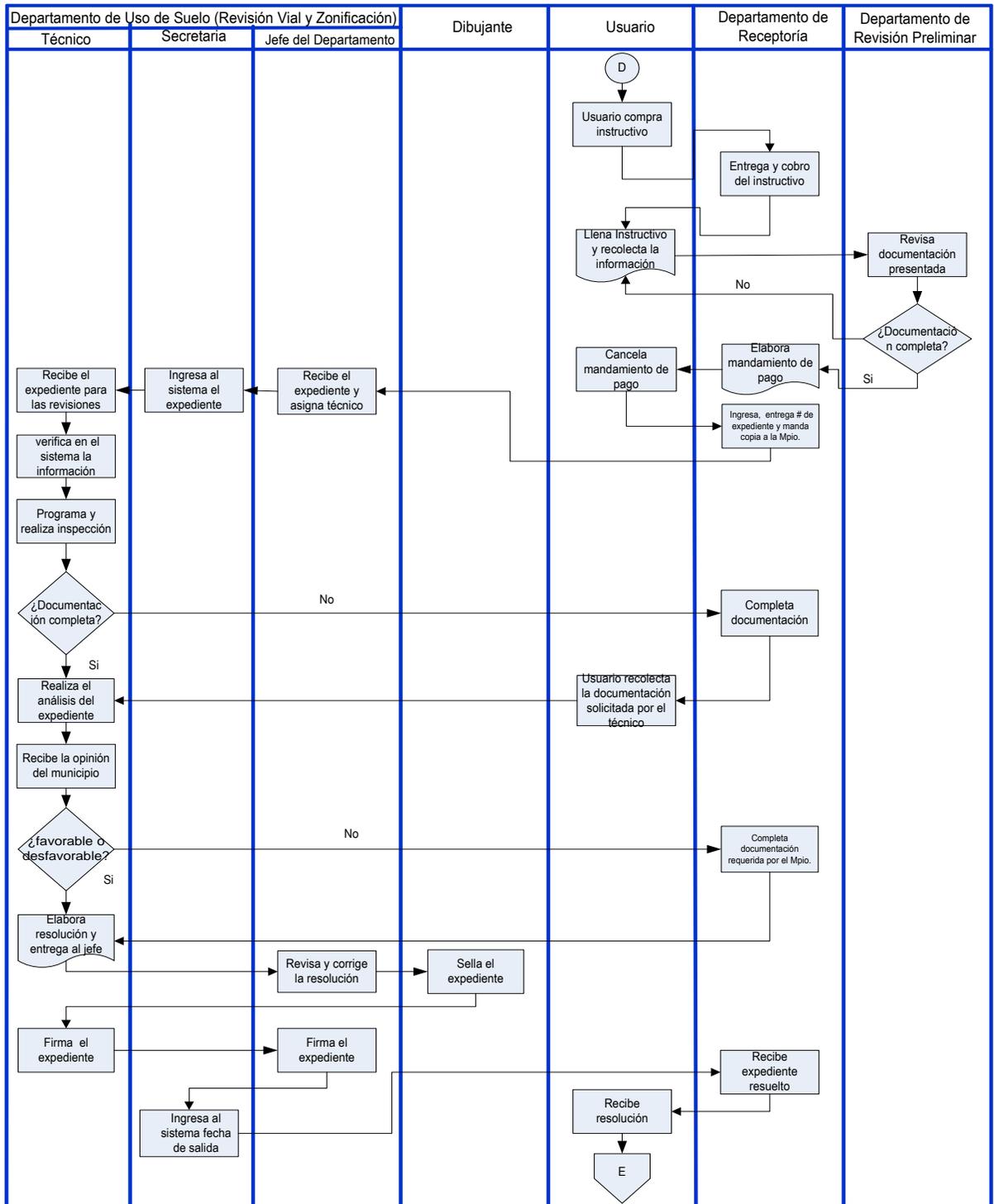
## PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE DE LÍNEA DE CONSTRUCCIÓN.



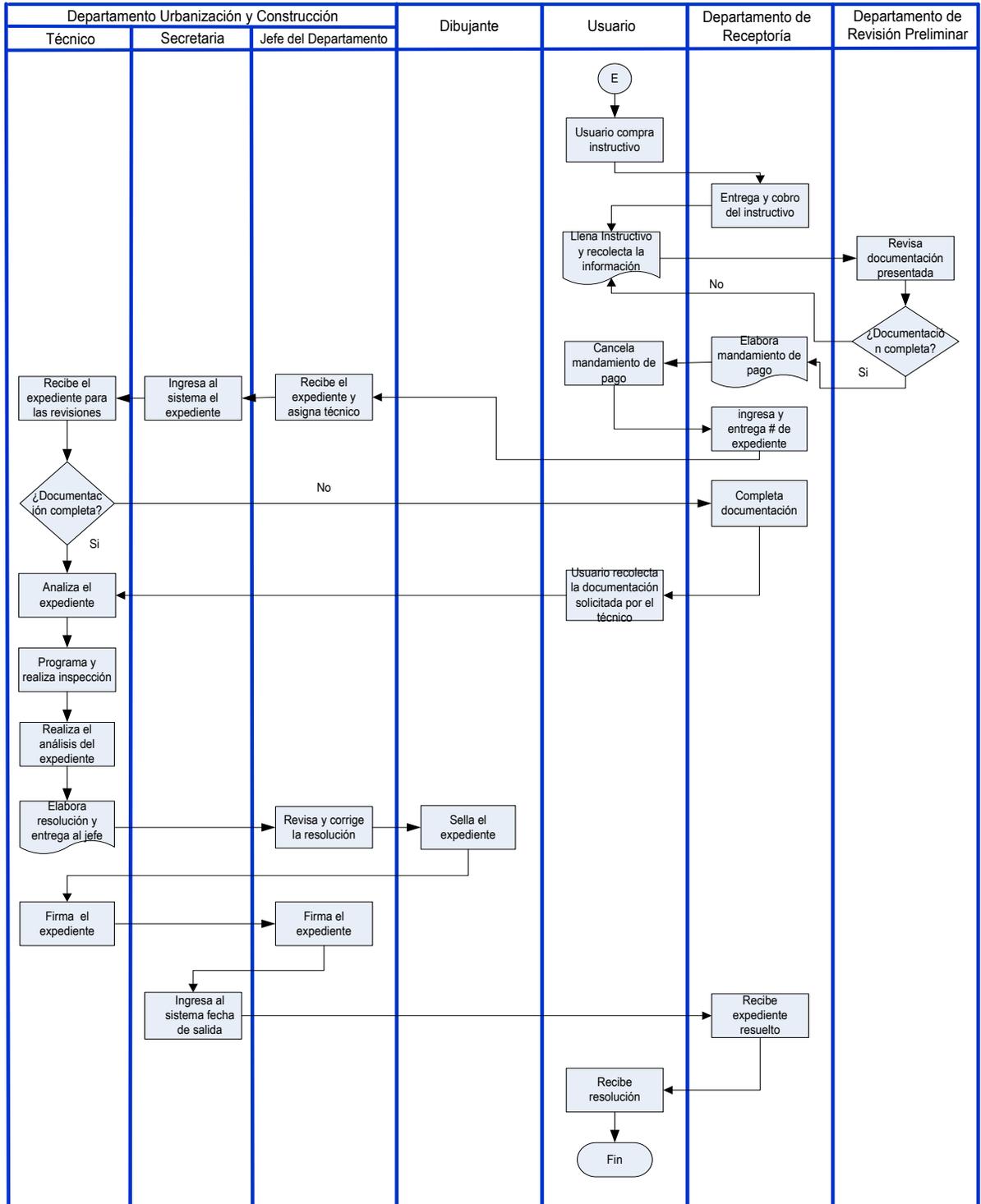
## PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE DE FACTIBILIDAD DE AGUAS LLUVIAS.



## PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE REVISIÓN VIAL Y ZONIFICACIÓN.



## PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE DE PERMISO DE CONSTRUCCIÓN.



# **ANEXO 8**

**DIAGRAMA OTIDAR**

**SITUACIÓN PROPUESTA**

### DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN PROPUESTA

| DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN ACTUAL              |   |   |   |  |   |   |   |                             |            |         |      |                |        |      |          |     |       |   |
|---|---|---|---|--|---|---|---|-----------------------------|------------|---------|------|----------------|--------|------|----------|-----|-------|---|
| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.    |   |   |   |  |   |   |   | PÁGINA: 1                   |            |         |      | DE: 2          |        |      |          |     |       |   |
| PROCESO: Permiso de Construcción.             |   |   |   |  |   |   |   |                             |            |         |      |                |        |      |          |     |       |   |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Calificación de Lugar. |   |   |   |  |   |   |   | FECHA:                      |            |         |      |                |        |      |          |     |       |   |
| No.   | Descripción de Actividad                                      |  |  |  |  |  |  | Tiempo Consumido en minutos |            |         |      |                |        |      | Total    |     |       |   |
|   |   |   |   |  |   |   |   | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R | Dib. | Jefe del Dpto. | Secre. | Téc. | T (MIN.) |     |       | % |
|   |   |   |   |  |   |   |   |                             |            |         |      |                |        |      | TO       | TD  | TT    |   |
| 1   | Solicita asesoría del proyecto.                               | *   |   |  |   |   |   | 5                           |            |         |      |                |        |      | 5        | 5   | 0.08% |   |
| 2   | Orientación de los trámites a realizar.                       | *   |   |  |   |   |   |                             | 30         |         |      |                |        |      | 30       | 30  | 0.46% |   |
| 3   | Compra instructivo.   | *   |   |  |   |   |   | 5                           |            |         |      |                |        |      | 5        | 5   | 0.08% |   |
| 4   | Llena instructivo y recolecta información.                    |   |   |  | *   |   |   | 480                         |            |         |      |                |        |      | 480      | 480 | 7.33% |   |
| 5   | Presenta la documentación.                                    | *   |   |  |   |   |   | 5                           |            |         |      |                |        |      | 5        | 5   | 0.08% |   |
| 6   | Verifica que la documentación esta completa.                  | *   |   |  |   |   |   |                             | 30         |         |      |                |        |      | 30       | 30  | 0.46% |   |
| 7   | Elabora mandamiento de pago.                                  | *   |   |  |   |   |   |                             |            | 2       |      |                |        |      | 2        | 2   | 0.03% |   |
| 8   | Cancela mandamiento de pago.                                  |   |   |  | *   |   |   | 30                          |            |         |      |                |        |      | 30       | 30  | 0.46% |   |
| 9   | Ingresa al sistema el trámite.                                | *   |   |  |   |   |   |                             |            | 1       |      |                |        |      | 1        | 1   | 0.02% |   |
| 10  | Traslada el expediente al jefe del dpto.                      |   | *   |  |   |   |   |                             |            | 3       |      |                |        |      | 3        | 3   | 0.05% |   |
| 11  | Recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria. | *   | *   |  |   |   |   |                             |            |         |      | 30             |        |      | 30       | 30  | 0.46% |   |
| 12  | Introduce al sistema el expediente.                           | *   |   |  |   |   |   |                             |            |         |      |                | 5      |      | 5        | 5   | 0.08% |   |
| 13  | Recibe expediente para revisión.                              | *   |   |  |   |   |   |                             |            |         |      |                | 5      |      | 5        | 5   | 0.08% |   |
| 14  | Consulta plano de zonificación.                               | *   |   |  |   |   |   |                             |            |         |      |                |        | 15   | 15       | 15  | 0.23% |   |

**DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN PROPUESTA**

| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.    |   |           |          |          |          |          |          | PÁGINA: 2                   |            |          |           | DE: 2          |          |             |             |            |             |                |
|---|---|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------------------|------------|----------|-----------|----------------|----------|-------------|-------------|------------|-------------|----------------|
| PROCESO: Permiso de Construcción.             |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             |             |            |             |                |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Calificación de Lugar. |   |           |          |          |          |          |          | FECHA:                      |            |          |           |                |          |             |             |            |             |                |
| No.   | Descripción de Actividad  |           |          |          |          |          |          | Tiempo Consumido en minutos |            |          |           |                |          | Total       |             |            |             |                |
|   |   |           |          |          |          |          |          | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R  | Dib.      | Jefe del Dpto. | Secre.   | Téc.        | T (MIN.)    |            |             | %              |
|   |   |           |          |          |          |          |          |                             |            |          |           |                |          |             | TO          | TD         | TT          |                |
| 15  | Verifica en el sistema el expediente.                                 | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           | 15             | 15       |             | 15          | 0.26%      |             |                |
| 16  | Verifica que este completa la documentación.                          | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           | 5              | 5        |             | 5           | 0.09%      |             |                |
| 17  | Realiza el análisis y da resolución.                                  | *         |          |          | *        |          |          |                             |            |          |           | 4800           | 4800     |             | 4800        | 82.97%     |             |                |
| 18  | Evalúan expediente.   | *         |          |          |          |          |          |                             |            | 60       |           | 60             |          |             | 60          | 1.04%      |             |                |
| 19  | Recibe resolución y corrige si es necesario.                          | *         |          | *        |          |          |          |                             |            | 480      |           | 480            |          |             | 480         | 8.30%      |             |                |
| 20  | Sella los planos.   | *         |          |          |          |          |          |                             |            | 30       |           | 30             |          |             | 30          | 0.52%      |             |                |
| 21  | Firma resolución.   | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          |           | 5              | 5        |             | 5           | 0.09%      |             |                |
| 22  | Firma resolución y planos originales                                  | *         |          |          |          |          |          |                             |            | 5        |           | 5              |          |             | 5           | 0.09%      |             |                |
| 23  | Ingresar Información de salida del expediente                         | *         |          |          |          |          |          |                             |            |          | 1         | 1              |          |             | 1           | 0.02%      |             |                |
| 24  | Se traslada expediente a Receptoría para ser retirado por el usuario. |           | *        |          |          |          |          |                             |            | 3        |           |                |          | 3           | 3           | 0.05%      |             |                |
| 25  | Retira resolución.  | *         |          |          |          |          |          | 5                           |            |          |           |                |          | 5           | 5           | 0.09%      |             |                |
| <b>TOTAL</b>                                  |   | <b>22</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>5</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>290</b>                  | <b>45</b>  | <b>6</b> | <b>33</b> | <b>560</b>     | <b>6</b> | <b>4845</b> | <b>5509</b> | <b>276</b> | <b>5785</b> | <b>100.00%</b> |

**DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN PROPUESTA**

| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.    |   |   |   |  |   |  | PÁGINA: 1                   |            |         | DE: 2 |                |        |       |          |     |       |   |
|---|---|---|---|--|---|--|-----------------------------|------------|---------|-------|----------------|--------|-------|----------|-----|-------|---|
| PROCESO: Permiso de Construcción.             |   |   |   |  |   |  |                             |            |         |       |                |        |       |          |     |       |   |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Línea de Construcción. |   |   |   |  |   |  | FECHA:                      |            |         |       |                |        |       |          |     |       |   |
| No.   | Descripción de Actividad                                      |   |   |  |   |  | Tiempo Consumido en minutos |            |         |       |                |        | Total |          |     |       |   |
|   |   |   |   |  |   |  | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R | Dib.  | Jefe del Dpto. | Secre. | Téc.  | T (MIN.) |     |       | % |
|   |   |   |   |  |   |  |                             |            |         |       |                |        |       | TO       | TD  | TT    |   |
| 1   | Compra instructivo.   | * |   |  |   |  | 5                           |            |         |       |                |        | 5     |          | 5   | 0.04% |   |
| 2   | Llena instructivo y recolecta información.                    |   |   |  | * |  | 240                         |            |         |       |                |        |       | 240      | 240 | 1.84% |   |
| 3   | Presenta la documentación.                                    | * |   |  |   |  | 5                           |            |         |       |                |        | 5     |          | 5   | 0.04% |   |
| 4   | Verifica que la documentación esta completa.                  | * |   |  |   |  |                             | 15         |         |       |                |        | 15    |          | 15  | 0.11% |   |
| 5   | Elabora mandamiento de pago.                                  | * |   |  |   |  |                             |            | 2       |       |                |        | 2     |          | 2   | 0.02% |   |
| 6   | Cancela mandamiento de pago.                                  |   |   |  | * |  | 30                          |            |         |       |                |        |       | 30       | 30  | 0.23% |   |
| 7   | Ingresa al sistema el trámite.                                | * |   |  |   |  |                             |            | 1       |       |                |        | 1     |          | 1   | 0.01% |   |
| 8   | Traslada el expediente al jefe del dpto.                      |   | * |  |   |  |                             |            |         | 3     |                |        |       | 3        | 3   | 0.02% |   |
| 9   | Recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria. | * | * |  |   |  |                             |            |         |       | 30             |        | 30    |          | 30  | 0.23% |   |
| 10  | Introduce al sistema el expediente.                           | * |   |  |   |  |                             |            |         | 5     |                |        | 5     |          | 5   | 0.04% |   |
| 11  | Recibe expediente para revisión.                              | * |   |  |   |  |                             |            |         |       | 5              |        | 5     |          | 5   | 0.04% |   |
| 12  | Verifica en el sistema  | * |   |  |   |  |                             |            |         |       | 15             |        | 15    |          | 15  | 0.11% |   |
| 13  | Verifica que la documentación esta completa.                  | * |   |  |   |  |                             |            |         |       | 5              |        | 5     |          | 5   | 0.04% |   |
| 14  | Sale con memorando  |   |   |  | * |  |                             |            |         |       |                |        | 5     |          | 5   | 0.04% |   |

**DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN PROPUESTA**

| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.    |   |           |          |          |          |          | PÁGINA: 2 |                             |            | DE: 2    |           |                |          |             |             |             |              |                |
|---|---|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------------------------|------------|----------|-----------|----------------|----------|-------------|-------------|-------------|--------------|----------------|
| PROCESO: Permiso de Construcción.             |   |           |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                |          |             |             |             |              |                |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Línea de Construcción. |   |           |          |          |          |          | FECHA:    |                             |            |          |           |                |          |             |             |             |              |                |
| No.   | Descripción de Actividad  |           |          |          |          |          |           | Tiempo Consumido en minutos |            |          |           |                |          | Total       |             |             |              |                |
|   |   |           |          |          |          |          |           | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R  | Dib.      | Jefe del Dpto. | Secre.   | Téc.        | T (MIN.)    |             |              | %              |
|   |   |           |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                |          |             | TO          | TD          | TT           |                |
| 15  | Entrega información del MOP   |           |          |          | *        |          |           | 7200                        |            |          |           |                |          |             | 7200        | 7200        | 55.07%       |                |
| 16  | Toma como referencia la ley y reglamento de desarrollo                | *         |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                | 60       | 60          |             | 60          | 0.46%        |                |
| 17  | Programa y realiza inspección.  |           |          | *        |          |          |           |                             |            |          |           |                | 60       |             | 60          | 60          | 0.46%        |                |
| 18  | Verifica que esté acorde a la inspección.                             | *         |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                | 60       | 60          |             | 60          | 0.46%        |                |
| 19  | Realiza el análisis y da resolución.                                  | *         |          |          | *        |          |           |                             |            |          |           |                | 4800     | 4800        |             | 4800        | 36.71%       |                |
| 20  | Recibe resolución y corrige si es necesario.                          | *         |          | *        |          |          |           |                             |            |          | 480       |                | 480      |             | 480         | 480         | 3.67%        |                |
| 21  | Sella los planos.   | *         |          |          |          |          |           |                             |            | 30       |           |                | 30       |             | 30          | 30          | 0.23%        |                |
| 22  | Firma resolución.   | *         |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                | 5        | 5           |             | 5           | 0.04%        |                |
| 23  | Firma resolución y planos originales                                  | *         |          |          |          |          |           |                             |            | 5        |           |                | 5        |             | 5           | 5           | 0.04%        |                |
| 24  | Ingresa Información de salida del expediente                          | *         |          |          |          |          |           |                             |            |          | 1         |                | 1        |             | 1           | 1           | 0.01%        |                |
| 25  | Se traslada expediente a Receptoría para ser retirado por el usuario. |           | *        |          |          |          |           |                             |            | 3        |           |                |          |             | 3           | 3           | 0.02%        |                |
| 26  | Retira resolución   | *         |          |          |          |          |           | 5                           |            |          |           |                | 5        |             | 5           | 5           | 0.04%        |                |
| <b>TOTAL</b>                                  |   | <b>20</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>5</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>7485</b>                 | <b>15</b>  | <b>6</b> | <b>33</b> | <b>515</b>     | <b>6</b> | <b>4955</b> | <b>5534</b> | <b>7541</b> | <b>13075</b> | <b>100.00%</b> |

**DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN PROPUESTA**

| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.           |   |   |   |  |   |   | PÁGINA: 1   |                             |            | DE: 2   |      |                |        |       |          |       |    |   |
|--|---|---|---|--|---|---|---|-----------------------------|------------|---------|------|----------------|--------|-------|----------|-------|----|---|
| PROCESO: Permiso de Construcción.                    |   |   |   |  |   |   |   |                             |            |         |      |                |        |       |          |       |    |   |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Factibilidad de Aguas Lluvias |   |   |   |  |   |   | FECHA:  |                             |            |         |      |                |        |       |          |       |    |   |
| No.  | Descripción de Actividad                                      |  |  |  |  |  |  | Tiempo Consumido en minutos |            |         |      |                |        | Total |          |       |    |   |
|  |   |   |   |  |   |   |   | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R | Dib. | Jefe del Dpto. | Secre. | Téc.  | T (MIN.) |       |    | % |
|  |   |   |   |  |   |   |   |                             |            |         |      |                |        |       | TO       | TD    | TT |   |
| 1  | Compra instructivo.   | *   |   |  |   |   | 5   |                             |            |         |      |                | 5      |       | 5        | 0.07% |    |   |
| 2  | Llena instructivo y recolecta información.                    |   |   | *  |   |   | 240   |                             |            |         |      |                |        | 240   | 240      | 3.31% |    |   |
| 3  | Presenta la documentación.                                    | *   |   |  |   |   | 5   |                             |            |         |      |                | 5      |       | 5        | 0.07% |    |   |
| 4  | Verifica que la documentación esta completa.                  | *   |   |  |   |   |   | 15                          |            |         |      |                | 15     |       | 15       | 0.21% |    |   |
| 5  | Elabora mandamiento de pago.                                  | *   |   |  |   |   |   |                             | 2          |         |      |                | 2      |       | 2        | 0.03% |    |   |
| 6  | Cancela mandamiento de pago.                                  |   |   | *  |   |   | 30  |                             |            |         |      |                |        | 30    | 30       | 0.41% |    |   |
| 7  | Ingresa al sistema el trámite.                                | *   |   |  |   |   |   |                             | 1          |         |      |                | 1      |       | 1        | 0.01% |    |   |
| 8  | Traslada el expediente al jefe del dpto.                      |   | *   |  |   |   |   |                             | 3          |         |      |                |        | 3     | 3        | 0.04% |    |   |
| 9  | Recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria. | *   | *   |  |   |   |   |                             |            | 30      |      |                | 30     |       | 30       | 0.41% |    |   |
| 10   | Introduce al sistema el expediente.                           | *   |   |  |   |   |   |                             |            |         | 5    |                | 5      |       | 5        | 0.07% |    |   |
| 11   | Recibe expediente para revisión.                              | *   |   |  |   |   |   |                             |            |         | 5    |                | 5      |       | 5        | 0.07% |    |   |
| 13   | Verifica que la documentación esta completa.                  | *   |   |  |   |   |   |                             |            |         | 5    | 5              |        | 5     | 5        | 0.07% |    |   |
| 14   | Sale con memorando  |   |   | *  |   |   |   |                             |            |         | 5    |                | 5      | 5     | 5        | 0.07% |    |   |

**DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN PROPUESTA**

| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.           |   |           |          |          |          |          | PÁGINA: 2 |                             |            | DE: 2    |           |                |          |             |             |             |             |                |
|--|---|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------------------------|------------|----------|-----------|----------------|----------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| PROCESO: Permiso de Construcción.                    |   |           |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                |          |             |             |             |             |                |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Factibilidad de Aguas Lluvias |   |           |          |          |          |          | FECHA:    |                             |            |          |           |                |          |             |             |             |             |                |
| No.  | Descripción de Actividad  |           |          |          |          |          |           | Tiempo Consumido en minutos |            |          |           |                |          | Total       |             |             |             |                |
|  |   |           |          |          |          |          |           | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R  | Dib.      | Jefe del Dpto. | Secre.   | Téc.        | T (MIN.)    |             |             | %              |
|  |   |           |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                |          |             | TO          | TD          | TT          |                |
| 15   | Entrega documentación   |           |          |          | *        |          |           | 960                         |            |          |           |                |          |             | 960         | 960         | 13.26%      |                |
| 16   | Programa y realiza inspección.  |           |          | *        |          |          |           |                             |            |          |           | 60             | 60       |             | 60          |             | 0.83%       |                |
| 17   | Verifica que esté acorde a la inspección.                             | *         |          |          |          |          |           |                             |            |          |           | 60             | 60       |             | 60          |             | 0.83%       |                |
| 18   | Realiza el análisis y da resolución.                                  | *         |          |          | *        |          |           |                             |            |          |           | 4800           | 4800     |             | 4800        |             | 66.30%      |                |
| 19   | Recibe resolución y corrige si es necesario.                          | *         |          | *        |          |          |           |                             |            | 960      |           |                |          | 960         |             | 960         | 13.26%      |                |
| 20   | Sella los planos.   | *         |          |          |          |          |           |                             |            |          | 30        |                |          | 30          |             | 30          | 0.41%       |                |
| 21   | Firma resolución.   | *         |          |          |          |          |           |                             |            |          |           | 5              | 5        |             | 5           |             | 0.07%       |                |
| 22   | Firma resolución y planos originales                                  | *         |          |          |          |          |           |                             |            | 5        |           |                |          | 5           |             | 5           | 0.07%       |                |
| 23   | Ingresa Información de salida del expediente                          | *         |          |          |          |          |           |                             |            |          | 1         |                |          | 1           |             | 1           | 0.01%       |                |
| 24   | Se traslada expediente a Receptoría para ser retirado por el usuario. |           | *        |          |          |          |           |                             |            |          | 3         |                |          |             | 3           | 3           | 0.04%       |                |
| 25   | Retira resolución.  | *         |          |          |          |          |           | 5                           |            |          |           |                |          | 5           |             | 5           | 0.07%       |                |
| <b>TOTAL</b>   |   | <b>17</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>5</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>1248</b>                 | <b>15</b>  | <b>6</b> | <b>33</b> | <b>995</b>     | <b>6</b> | <b>4940</b> | <b>5999</b> | <b>1241</b> | <b>7240</b> | <b>100.00%</b> |

**DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN PROPUESTA**

| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.           |   |   |   |  |   |   | PÁGINA: 1                   |            |         | DE: 2 |                |        |       |          |     |       |   |
|--|---|---|---|--|---|---|-----------------------------|------------|---------|-------|----------------|--------|-------|----------|-----|-------|---|
| PROCESO: Permiso de Construcción.                    |   |   |   |  |   |   |                             |            |         |       |                |        |       |          |     |       |   |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Revisión Vial y Zonificación. |   |   |   |  |   |   | FECHA:                      |            |         |       |                |        |       |          |     |       |   |
| No.  | Descripción de Actividad                                      |  |  |  |  |  | Tiempo Consumido en minutos |            |         |       |                |        | Total |          |     |       |   |
|  |   |   |   |  |   |   | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R | Dib.  | Jefe del Dpto. | Secre. | Téc.  | T (MIN.) |     |       | % |
|  |   |   |   |  |   |   |                             |            |         |       |                |        |       | TO       | TD  | TT    |   |
| 1  | Compra instructivo.   | *   |   |  |   |   | 5                           |            |         |       |                |        | 5     |          | 5   | 0.04% |   |
| 2  | Llena instructivo y recolecta información.                    |   |   |  | *   |   | 240                         |            |         |       |                |        |       | 240      | 240 | 1.84% |   |
| 3  | Presenta la documentación.                                    | *   |   |  |   |   | 5                           |            |         |       |                |        | 5     |          | 5   | 0.04% |   |
| 4  | Verifica que la documentación esta completa.                  | *   |   |  |   |   |                             | 15         |         |       |                |        | 15    |          | 15  | 0.12% |   |
| 5  | Elabora mandamiento de pago.                                  | *   |   |  |   |   |                             |            | 2       |       |                |        | 2     |          | 2   | 0.02% |   |
| 6  | Cancela mandamiento de pago.                                  |   |   |  | *   |   | 30                          |            |         |       |                |        |       | 30       | 30  | 0.23% |   |
| 7  | Ingresa al sistema el trámite.                                | *   |   |  |   |   |                             |            | 1       |       |                |        | 1     |          | 1   | 0.01% |   |
| 8  | Manda copia a la municipalidad.                               | *   |   |  |   |   |                             |            | 30      |       |                |        | 30    |          | 30  | 0.23% |   |
| 9  | Traslada el expediente al jefe del dpto.                      |   | *   |  |   |   |                             |            | 3       |       |                |        |       | 3        | 3   | 0.02% |   |
| 10   | Recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria. | *   | *   |  |   |   |                             |            |         | 30    |                |        | 30    |          | 30  | 0.23% |   |
| 11   | Introduce al sistema el expediente.                           | *   |   |  |   |   |                             |            |         |       | 5              |        | 5     |          | 5   | 0.04% |   |
| 12   | Recibe expediente para revisión.                              | *   |   |  |   |   |                             |            |         |       | 5              |        | 5     |          | 5   | 0.04% |   |
| 13   | Verifica en el sistema el expediente.                         | *   |   |  |   |   |                             |            |         |       | 5              |        | 5     |          | 5   | 0.04% |   |
| 14   | Verifica que esté la documentación.                           | *   |   |  |   |   |                             |            |         |       | 5              |        | 5     |          | 5   | 0.04% |   |

**DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN PROPUESTA**

| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.           |   |           |          |          |          |          | PÁGINA: 2 |                             |            | DE: 2     |           |                |          |             |             |             |              |                |
|--|---|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------------------------|------------|-----------|-----------|----------------|----------|-------------|-------------|-------------|--------------|----------------|
| PROCESO: Permiso de Construcción.                    |   |           |          |          |          |          |           |                             |            |           |           |                |          |             |             |             |              |                |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Revisión Vial y Zonificación. |   |           |          |          |          |          | FECHA:    |                             |            |           |           |                |          |             |             |             |              |                |
| No.  | Descripción de Actividad  |           |          |          |          |          |           | Tiempo Consumido en minutos |            |           |           |                |          | Total       |             |             |              |                |
|  |   |           |          |          |          |          |           | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R   | Dib.      | Jefe del Dpto. | Secre.   | Téc.        | T (MIN.)    |             |              | %              |
|  |   |           |          |          |          |          |           |                             |            |           |           |                | TO       | TD          | TT          |             |              |                |
| 15   | Sale con memorando  |           |          |          | *        |          |           |                             |            |           |           | 5              |          | 5           | 5           | 0.04%       |              |                |
| 16   | Presenta permiso de Concultura, MOP y de Tala.                        |           |          |          | *        |          | 7200      |                             |            |           |           |                |          | 7200        | 7200        | 55.24%      |              |                |
| 17   | Programa y realiza inspección.  |           |          | *        |          |          |           |                             |            |           | 60        |                | 60       | 60          | 0.46%       |             |              |                |
| 18   | Verifica que esté acorde a la inspección.                             | *         |          |          |          |          |           |                             |            |           | 60        | 60             |          | 60          | 0.46%       |             |              |                |
| 19   | Realiza el análisis y da resolución.                                  | *         |          |          | *        |          |           |                             |            |           | 4800      | 4800           |          | 4800        | 36.82%      |             |              |                |
| 20   | Recibe resolución y corrige si es necesario.                          | *         |          | *        |          |          |           |                             |            | 480       |           |                | 480      |             | 480         | 3.68%       |              |                |
| 21   | Sella los planos.   | *         |          |          |          |          |           |                             |            | 30        |           |                | 30       |             | 30          | 0.23%       |              |                |
| 22   | Firma resolución.   | *         |          |          |          |          |           |                             |            |           | 5         | 5              |          | 5           | 0.04%       |             |              |                |
| 23   | Firma resolución y planos originales                                  | *         |          |          |          |          |           |                             |            | 5         |           |                | 5        |             | 5           | 0.04%       |              |                |
| 24   | Ingresa Información de salida del expediente                          | *         |          |          |          |          |           |                             |            |           | 1         | 1              |          | 1           | 0.01%       |             |              |                |
| 25   | Se traslada expediente a Receptoría para ser retirado por el usuario. |           | *        |          |          |          |           |                             |            | 3         |           |                |          | 3           | 3           | 0.02%       |              |                |
| 26   | Retira resolución.  | *         |          |          |          |          | 5         |                             |            |           |           |                | 5        |             | 5           | 0.04%       |              |                |
| <b>TOTAL</b>   |   | <b>19</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>7</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>285</b>                  | <b>15</b>  | <b>36</b> | <b>33</b> | <b>515</b>     | <b>6</b> | <b>4940</b> | <b>5494</b> | <b>7541</b> | <b>13035</b> | <b>100.00%</b> |

**DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN PROPUESTA**

| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.      |   |   |   |   |   |   | PÁGINA: 1                   |            |         | DE: 2 |                |        |      |          |     |       |   |
|---|---|---|---|---|---|---|-----------------------------|------------|---------|-------|----------------|--------|------|----------|-----|-------|---|
| PROCESO: Permiso de Construcción.               |   |   |   |   |   |   |                             |            |         |       |                |        |      |          |     |       |   |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Permiso de Construcción. |   |   |   |   |   |   | FECHA:                      |            |         |       |                |        |      |          |     |       |   |
| No.   | Descripción de Actividad                                      |  |  |  |  |  | Tiempo Consumido en minutos |            |         |       |                |        |      | Total    |     |       |   |
|   |   |   |   |   |   |   | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R | Dib.  | Jefe del Dpto. | Secre. | Téc. | T (MIN.) |     |       | % |
|   |   |   |   |   |   |   |                             |            |         |       |                |        |      | TO       | TD  | TT    |   |
| 1   | Compra instructivo.   | *   |   |   |   |   | 5                           |            |         |       |                |        | 5    |          | 5   | 0.02% |   |
| 2   | Llena instructivo y recolecta información.                    |   |   |   | *   |   | 240                         |            |         |       |                |        |      | 240      | 240 | 0.87% |   |
| 3   | Presenta la documentación.                                    | *   |   |   |   |   | 5                           |            |         |       |                |        | 5    |          | 5   | 0.02% |   |
| 4   | Verifica que la documentación esta completa.                  | *   |   |   |   |   |                             | 15         |         |       |                |        | 15   |          | 15  | 0.05% |   |
| 5   | Elabora mandamiento de pago.                                  | *   |   |   |   |   |                             |            | 2       |       |                |        | 2    |          | 2   | 0.01% |   |
| 6   | Cancela mandamiento de pago.                                  |   |   |   | *   |   | 30                          |            |         |       |                |        |      | 30       | 30  | 0.11% |   |
| 7   | Ingresa al sistema el trámite.                                | *   |   |   |   |   |                             |            | 1       |       |                |        | 1    |          | 1   | 0.00% |   |
| 8   | Traslada el expediente al jefe del dpto.                      |   | *   |   |   |   |                             |            | 3       |       |                |        |      | 3        | 3   | 0.01% |   |
| 9   | Recibe expediente, asigna técnico y traslada a la secretaria. | *   | *   |   |   |   |                             |            |         |       | 30             |        | 30   |          | 30  | 0.11% |   |
| 10  | Introduce al sistema el expediente.                           | *   |   |   |   |   |                             |            |         | 5     |                |        | 5    |          | 5   | 0.02% |   |
| 11  | Recibe expediente para revisión.                              | *   |   |   |   |   |                             |            |         |       | 5              |        | 5    |          | 5   | 0.02% |   |
| 12  | Verifica en el sistema el expediente.                         | *   |   |   |   |   |                             |            |         |       | 5              |        | 5    |          | 5   | 0.02% |   |
| 13  | Verifica que esté la documentación.                           | *   |   |   |   |   |                             |            |         |       | 5              |        | 5    |          | 5   | 0.02% |   |
| 14  | Sale con memorando  |   |   |   | *   |   |                             |            |         |       | 5              |        | 5    |          | 5   | 0.02% |   |

**DIAGRAMA OTIDAR SITUACIÓN PROPUESTA**

| DEPARTAMENTO: Urbanización y Construcción.      |   |           |          |          |          |          | PÁGINA: 2 |                             |            | DE: 2    |           |                |          |              |              |              |              |                |
|---|---|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------------------------|------------|----------|-----------|----------------|----------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| PROCESO: Permiso de Construcción.               |   |           |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                |          |              |              |              |              |                |
| PROCEDIMIENTO: Trámite Permiso de Construcción. |   |           |          |          |          |          | FECHA:    |                             |            |          |           |                |          |              |              |              |              |                |
| No.   | Descripción de Actividad  |           |          |          |          |          |           | Tiempo Consumido en minutos |            |          |           |                |          | Total        |              |              |              |                |
|   |   |           |          |          |          |          |           | Usuario                     | Dpto. R. P | Dpto. R  | Dib.      | Jefe del Dpto. | Secre.   | Téc.         | T (MIN.)     |              |              | %              |
|   |   |           |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                |          |              | TO           | TD           | TT           |                |
| 15  | Presenta permiso de MINEC, ANDA, Bomberos, CAESS, MSPAS y Ambiental.  |           |          |          | *        |          |           | 12000                       |            |          |           |                |          |              | 12000        | 12000        | 43.41%       |                |
| 16  | Toma como referencia las características del inmueble.                | *         |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                | 240      | 240          |              | 240          | 0.87%        |                |
| 17  | Programa y realiza inspección.  |           |          | *        |          |          |           |                             |            |          |           |                | 60       |              | 60           | 60           | 0.22%        |                |
| 18  | Verifica que esté acorde a la inspección.                             | *         |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                | 60       | 60           |              | 60           | 0.22%        |                |
| 19  | Realiza el análisis y da resolución.                                  | *         |          |          | *        |          |           |                             |            |          |           |                | 14400    | 14400        |              | 14400        | 52.09%       |                |
| 20  | Recibe resolución y corrige si es necesario.                          | *         |          | *        |          |          |           |                             |            |          |           |                | 480      |              |              | 480          | 1.74%        |                |
| 21  | Sella los planos.   | *         |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                |          | 30           |              | 30           | 0.11%        |                |
| 22  | Firma resolución.   | *         |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                | 5        | 5            |              | 5            | 0.02%        |                |
| 23  | Firma resolución y planos originales                                  | *         |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                | 5        |              |              | 5            | 0.02%        |                |
| 24  | Ingresa Información de salida del expediente                          | *         |          |          |          |          |           |                             |            |          |           |                | 1        |              |              | 1            | 0.00%        |                |
| 25  | Se traslada expediente a Receptoría para ser retirado por el usuario. |           | *        |          |          |          |           |                             |            |          |           |                |          |              | 3            | 3            | 0.01%        |                |
| 26  | Retira resolución.  | *         |          |          |          |          |           | 5                           |            |          |           |                |          | 5            |              | 5            | 0.02%        |                |
| <b>TOTAL</b>                                    |   | <b>19</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>12285</b>                | <b>15</b>  | <b>6</b> | <b>33</b> | <b>515</b>     | <b>5</b> | <b>14785</b> | <b>15304</b> | <b>12341</b> | <b>27645</b> | <b>100.00%</b> |

Trámite de Calificación de Lugar.

$$\text{EFICIENCIA DEL TRABAJO} = \frac{\text{TO}}{(\text{TO} + \text{TD})} * 100 = \frac{5509}{5785} * 100 = \mathbf{95.23\%}$$

Trámite de Línea de Construcción.

$$\text{EFICIENCIA DEL TRABAJO} = \frac{\text{TO}}{(\text{TO} + \text{TD})} * 100 = \frac{5534}{13075} * 100 = \mathbf{42.33\%}$$

Trámite Factibilidad de Aguas Lluvias.

$$\text{EFICIENCIA DEL TRABAJO} = \frac{\text{TO}}{(\text{TO} + \text{TD})} * 100 = \frac{5999}{7240} * 100 = \mathbf{82.86\%}$$

Trámite de Revisión Vial y Zonificación.

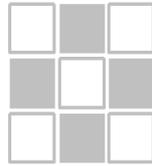
$$\text{EFICIENCIA DEL TRABAJO} = \frac{\text{TO}}{(\text{TO} + \text{TD})} * 100 = \frac{5494}{13035} * 100 = \mathbf{42.15\%}$$

Trámite Permiso de Construcción.

$$\text{EFICIENCIA DEL TRABAJO} = \frac{\text{TO}}{(\text{TO} + \text{TD})} * 100 = \frac{15304}{27645} * 100 = \mathbf{55.36\%}$$

**ANEXO 9**

**MANUAL  
DE  
CALIDAD.**



**OPAMSS**

OFICINA DE PLANIFICACION DEL AREA  
METROPOLITANA DE SAN SALVADOR

# MANUAL DE CALIDAD.

## PRIMERA EDICIÓN.

**Referencia:** Normas de Calidad ISO 9001-2000

**Con copia controlada a:** Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador, Director Ejecutivo, Subdirección de control, Jefes de los Departamento involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad.

**Fecha de entrega:** Noviembre de 2006

| ELABORACIÓN             |        | REVISIÓN |        | APROBACIÓN |        |
|-------------------------|--------|----------|--------|------------|--------|
| Nombre.                 | Firma. | Nombre.  | Firma. | Nombre.    | Firma. |
| Grupo de investigación. |        |          |        |            |        |
| Fecha: Noviembre 2006.  |        | Fecha.   |        | Fecha.     |        |



OFICINA DE PLANIFICACIÓN  
DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE SAN  
SALVADOR  
MANUAL DE CALIDAD

Capítulo:

Apartado de la Norma ISO 9001-  
2000:

Página: 0

De: 21

**ÍNDICE DEL MANUAL DE CALIDAD.**

| Contenido  | Página |
|--|--------|
| CAPÍTULO I. GENERALIDADES DE LA OFICINA.....                                       | 1      |
| A. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL.....   | 1      |
| B. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL.....  | 1      |
| C. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....  | 2      |
| D. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....  | 2      |
| CAPÍTULO II. OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD.....                                     | 3      |
| CAPÍTULO III. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y TERMINOLOGÍA BÁSICA..... | 3      |
| A. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....                                  | 3      |
| B. TERMINOLOGÍA BÁSICA.....  | 4      |
| CAPÍTULO IV. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....                                    | 6      |
| A. REQUISITOS GENERALES.....   | 7      |
| B. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN.....  | 7      |
| CAPÍTULO V. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....                                   | 9      |
| A. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....   | 9      |
| B. ENFOQUE AL CLIENTE.....   | 9      |
| C. POLÍTICA DE CALIDAD.....  | 9      |
| D. PLANIFICACIÓN.....  | 10     |
| E. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....                                  | 11     |
| F. REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN.....   | 13     |
| CAPÍTULO VI. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....  | 14     |
| A. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS.....  | 14     |
| B. RECURSOS HUMANOS.....   | 14     |
| C. INFRAESTRUCTURA.....  | 15     |
| D. AMBIENTE DE TRABAJO.....  | 15     |



OFICINA DE PLANIFICACIÓN  
DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE SAN  
SALVADOR  
MANUAL DE CALIDAD

Capítulo:

Apartado de la Norma ISO 9001-  
2000:

Página: 0

De: 21

**ÍNDICE DEL MANUAL DE CALIDAD.**

| <b>Contenido</b>                                     | <b>Página</b> |
|--|---------------|
| CAPÍTULO VII. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.....          | 15            |
| A. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO..... | 15            |
| B. PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO.....         | 16            |
| C. COMPRAS.....                                      | 17            |
| D. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....         | 17            |
| CAPÍTULO VIII. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....      | 18            |
| A. GENERALIDADES.....                                | 18            |
| B. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....                       | 19            |
| C. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.....             | 20            |
| D. ANÁLISIS DE DATOS.....                            | 20            |
| E. MEJORA.....                                       | 20            |
| ANEXOS   |               |



**CAPÍTULO I GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.**

**CAPÍTULO I GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.**

**A. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL.**

La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador es una institución de carácter autónoma municipal, la cual tiene a su cargo investigar y analizar el desarrollo urbano, así como también prestar asesoría al Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador.

La Oficina está ubicada en: la Intersección de Diagonal San Carlos, veinticinco Calle Poniente y quince Avenida Norte, Colonia Layco, San Salvador, El Salvador.

**B. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL.**

En cuanto a la Misión y Visión éstas fueron elaboradas de acuerdo a la naturaleza de la institución por parte de los responsables de la misma.

La Misión refleja la razón de ser de la Oficina, identificando su compromiso público para satisfacer las necesidades fundamentales de la ciudadanía en el Área Metropolitana de San Salvador.

**Misión:**

*“La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS), es una Entidad técnica que formula y coordina las políticas y programas que propician el desarrollo del territorio del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS) y sus habitantes”.*

En la Visión se expresa lo que se quiere llegar a ser, tomando en cuenta la disponibilidad de recursos de la institución.

**Visión:**

*“La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador (OPAMSS) es una instancia técnica con funciones de Secretaría Ejecutiva del Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador (COAMSS), que potencia y facilita el desarrollo integral del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS) hacia un territorio que es espacio para elevar la calidad de vida de sus habitantes”.*

**CAPÍTULO I GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.**

**C. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Los servicios que prestan para el Trámite de Permisos de Construcción es la resolución de proyectos tipo:

-  Habitacional.
-  Industrial.
-  Comercio y servicio.
-  Almacenamiento.
-  Institucional.
-  Salud y asistencia social.
-  Educación.
-  Recreación y entretenimiento.
-  Cultural.
-  Religiosos.
-  Deportivos.
-  Transportes.
-  Agropecuarios.
-  Espacios abiertos
-  Infraestructura.
-  Otros.

**D. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.**

La estructura organizativa (ver anexo 1) de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador está integrada por 3 niveles:

**1. Nivel de Decisión:**

Está conformado por la alta dirección los cuales son: el Consejo de Alcaldes del Área Metropolitana de San Salvador y el Director Ejecutivo. Los cuales son los responsables de tomar las decisiones trascendentales para la Gestión técnica administrativa.



OFICINA DE  
PLANIFICACIÓN  
DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE  
SAN SALVADOR  
MANUAL DE CALIDAD

Capítulo: I, II y III

Apartado de la Norma ISO 9001-2000:

Página: 3

De: 21

**CAPÍTULO I: GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.**

**CAPÍTULO II: OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD.**

**CAPÍTULO III: ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y TERMINOLOGÍA BÁSICA.**

## **2. Nivel de Dirección:**

Lo conforman la siguientes Subdirección: Subdirección de Control del Desarrollo Urbano, Subdirección de Planificación y la Subdirección de Gestión Financiera.

## **3. Nivel Operativo:**

Bajo el mando del nivel de dirección se encuentran diferentes unidades que representan el nivel operativo. Es importante denotar que el presente manual aplica únicamente al nivel de decisión y a la unidad que ofrece el servicio del Trámite de Permisos de Construcción.

## **CAPÍTULO II. OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD.**

Este manual contiene la descripción del Sistema de Gestión de Calidad para la prestación del servicio al Trámite de Permiso de Construcción en la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, bajo el modelo de la Norma ISO 9001-2000.

Este debe ser aplicado por todas las personas involucradas en la prestación del servicio para asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Igualmente, permite la garantía de Calidad y excelencia del Trámite de Permisos de Construcción logrando así una plena satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.

## **CAPÍTULO III: ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y TERMINOLOGÍA BÁSICA.**

### **A. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad comprende todos los procedimientos que se llevan a cabo para la consecución del Trámite de Permisos de Construcción y son:

-  Calificación de Lugar.
-  Línea de Construcción.
-  Factibilidad de Aguas Lluvias.

**CAPÍTULO III: ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y TERMINOLOGÍA BÁSICA.**

-  Revisión Vial y Zonificación.
-  Permisos de Construcción.

**B. TERMINOLOGÍA BÁSICA.**

Para efectos de comprender de mejor manera el Sistema de Gestión de Calidad, se detallan a continuación los términos básicos con sus respectivas definiciones, la cuales se consideran importante para la adecuada interpretación de este manual.

**TÉRMINOS BÁSICOS.**

-  **Acción Correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
-  **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
-  **Alta dirección:** persona o grupo de persona que dirigen y controlan el más alto nivel de una organización en lo relativo a la Calidad.
-  **Calidad:** grado en que un conjunto de características y propiedades de un producto o servicio cumple con los requisitos.
-  **Calificación de lugar:** Instrumento mediante el cual se señala los requerimientos para el asentamiento de los usos señalados como condicionados en la matriz de usos del suelo del Plan de Zonificación del Municipio para una parcela.
-  **Eficacia:** extensión en la que se realiza las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
-  **Factibilidad de aguas lluvias:** Documento en el cual se determina la descarga final de las aguas pluviales generadas por proyectos desarrollados en parcelas mayores de 1,000 m<sup>2</sup> y menores de 5,000 m<sup>2</sup> que no cuenten con un punto de descarga definido o en parcelas iguales o mayores de 5,000 m<sup>2</sup>.

**CAPÍTULO III: ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y TERMINOLOGÍA BÁSICA.**

- ✚ **Gestión de la Calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad.
- ✚ **Línea de construcción:** Documento por medio del cual se señalan los derechos de vía del sistema vial a una parcela.
- ✚ **Manual de Calidad:** documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.
- ✚ **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de los requisitos.
- ✚ **No conformidad:** incumpliendo de un requisito.
- ✚ **Permisos de construcción:** documento en el que se le concede al constructor autorización para ejecutar una obra de construcción, previa presentación del proyecto con todos sus diseños y memorias debidamente firmadas por los profesionales responsables.
- ✚ **Política:** orientaciones, directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado.
- ✚ **Política de Calidad:** intenciones legales y orientación de una organización relativas a la Calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección.
- ✚ **Permisos de construcción:** Documento en el que se concede al constructor, autorización para ejecutar una obra de construcción, previa presentación del proyecto con todos sus diseños y memorias debidamente firmadas por los profesionales responsables.
- ✚ **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo un conjunto de actividades o un proceso.
- ✚ **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que transforma elementos de entradas en resultados.
- ✚ **Producto-servicio:** el resultado de un proceso. El concepto producto incluye servicios, software, materiales procesador o la combinación de ellos. Pueden ser tangibles, intangibles o la combinación de ambos.
- ✚ **Proveedor:** organización o persona que proporciona un producto o servicio.
- ✚ **Proyecto:** proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo limitaciones de tiempo, costos y recursos.



**CAPÍTULO III: ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y TERMINOLOGÍA BÁSICA.  
CAPÍTULO IV: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

- ✚ **Objetivo de Calidad:** algo ambicionado o pretendido relacionado con la Calidad.
- ✚ **Organización:** conjunto de personas o instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- ✚ **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- ✚ **Requisitos:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ✚ **Revisión Vial y Zonificación:** Instrumento mediante el cual la OPAMSS podrá constatar el cumplimiento de las disposiciones y objetivos del Plano General de Zonificación del AMSS y del Plan de Transporte del Área Metropolitana de San Salvador.
- ✚ **Satisfacción del usuario:** percepción de usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- ✚ **Sistema:** conjunto de elemento mutuamente relacionados o que interactúan.
- ✚ **Sistema de Gestión:** Sistema para establecer la política y objetivo para lograr dichos propósitos.
- ✚ **Sistema de Gestión de Calidad:** Sistema de Gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la Calidad.
- ✚ **Trámite:** paso de una parte a otra, o de una cosa a otra.
- ✚ **Usuarios:** organización o persona que recibe un producto, ya se el consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador. El usuario puede ser interno o externo a la organización.

**CAPÍTULO IV: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

El Sistema de Gestión de Calidad contribuye en la probabilidad de incrementar la satisfacción del usuario como la de otras partes interesadas por los servicios que ofrece la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, a través del análisis de las necesidades y expectativas del usuario, definiendo el proceso y su control, para ofrecer servicios aceptables al usuario.

Además, el Sistema de Gestión de Calidad, proporciona confianza, tanto a la Oficina como a sus usuarios, de su capacidad para ofrecer los servicios que satisfagan los requisitos de forma coherente.

**CAPÍTULO IV: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

**A. REQUISITOS GENERALES.**

Para satisfacer la Política de Calidad, lograr los Objetivos de Calidad y asegurar que el servicio que presta la Oficina sean conforme con los requisitos del usuario, se ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión de Calidad, cuyas directrices se definen en el presente Manual de Calidad.

La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, se responsabiliza de mantener y mejorar continuamente la eficacia de dicho Sistema, y para ello se:

- ✚ Identifican el proceso, su secuencia, interacción y aplicación en toda la organización.
- ✚ Determinan los criterios y métodos para la operación y control de la eficacia del proceso.
- ✚ Asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para la operación, seguimiento, medición, análisis y mejora continua.
- ✚ Implementan las acciones necesarias para lograr los resultados planificados.

**B. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.**

**1. GENERALIDADES.**

La documentación que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad incluye:

- ✚ Manual de Calidad
  - Política de Calidad
  - Objetivos de Calidad
  - Procedimientos documentados
- ✚ Documentos requeridos por la Oficina para la operación y control eficaz de su proceso.
- ✚ Registros de Calidad

**2. MANUAL DE CALIDAD.**

La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, posee y mantiene este Manual de Calidad donde se definen el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, la política de Calidad y que además contiene las reglas generales para cada actividad de la Oficina.

**CAPÍTULO IV: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

**3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.**

En este apartado se indica el procedimiento para el control de los documentos, los cuales son necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad, en el procedimiento se detalla la sistemática para:

- ✚ Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su edición.
- ✚ Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, así como la reprobación.
- ✚ 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 encuentren disponibles en los puntos de uso.
- ✚ Asegurar que los documentos permanezcan legibles y sean fáciles de identificar.
- ✚ Asegurar que se identifiquen los documentos de origen externo (instructivos, Ley y Reglamento de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Área Metropolitana de San Salvador y municipios aledaños) y que se controle su distribución.
- ✚ Evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos.

**4. CONTROL DE LOS REGISTROS.**

En el control de los registros se establece la metodología para identificar, recoger, codificar, acceder a, archivar, guardar, mantener al día y dar un destino final a los registros de la Calidad. Estos se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de Calidad.

Todos los registros de la Calidad son legibles y están guardados y conservados de forma que puedan recuperarse fácilmente, y en unas instalaciones que proporcionen un entorno adecuado para evitar el deterioro, daño o su pérdida.

**CAPÍTULO V: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

**CAPÍTULO V: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

**A. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.**

La Alta Dirección de la Oficina está comprometida con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, establecido en el presente Manual, donde se refleja el cumplimiento de los estándares de Calidad en el servicio del Trámite de Permisos de Construcción que el usuario demanda. Además, el Sistema de Gestión de Calidad está basado en la prevención de fallas que se presentan en el momento de ofrecer el servicio. Por lo que la Alta Dirección lleva a cabo la implementación de acciones preventivas y/o correctivas para garantizar la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Así mismo, la Alta Dirección se compromete a:

- ✚ Sensibilizar a todo el personal de la importancia de satisfacer los requisitos del usuario.
- ✚ Establecer y aprobar la Política y los Objetivos de Calidad.
- ✚ Realizar las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad.
- ✚ Proveer los recursos necesarios para el mantenimiento del Sistema.

**B. ENFOQUE AL CLIENTE.**

La Alta Dirección de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, es responsable de asegurar que las necesidades y expectativas del usuario sean definidas, se conviertan en requisitos y se satisfagan.

**C. POLÍTICA DE CALIDAD.**

La Política de Calidad establecida para el servicio del Trámite de Permisos de Construcción, de la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, cubre los siguientes aspectos:

- ✚ Satisfacción del usuario.
- ✚ Satisfacción y motivación del usuario interno.

**CAPÍTULO V: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

✚ 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 el servicio del Trámite de Permisos de Construcción de la Oficina, y de su continua revisión para que se adecue a los propósitos planteados.

Dicha Política es:

*“Propiciar el Desarrollo Integral del Área Metropolitana de San Salvador, para elevar la Calidad de Vida de sus habitantes a través del Mejoramiento Continuo de la Calidad en el Proceso, que sigue la prestación del servicio en el Trámite de Permiso de Construcción, que ofrece la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, bajo la Norma ISO 9001-2000 para satisfacer las expectativas de nuestros usuarios”.*

**D. PLANIFICACIÓN.**

**1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD.**

Los objetivos de Calidad son establecidos anualmente, después de revisar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, ya que el resultado de la misma sigue a su definición. Estos objetivos son medibles y coherentes con la Política de Calidad. Además cumple con el compromiso de la mejora continua y la satisfacción del usuario del Trámite de Permiso de Construcción.

Los objetivos son:

- ✚ Incrementar la eficiencia del proceso a través del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad para la mejora continua de los mismos.
- ✚ Asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001-2000 aplicable a la naturaleza de la Oficina, realizando auditorias internas.
- ✚ Efectuar evaluaciones periódicas dirigidas al personal con relación al funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, para identificar la deficiencia del mismo, aplicando acciones correctivas o preventivas.

**CAPÍTULO V: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

-  Cumplir con las necesidades y expectativa del usuario ofreciendo un servicio de Calidad para garantizar su satisfacción.
-  Realizar capacitaciones dirigidas al personal con el propósito de asegurar la Calidad en el servicio del Trámite de Permiso de Construcción, para incrementar la satisfacción del usuario.

**2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

La Alta Dirección realiza la planificación del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de cumplir con los requisitos generales; es decir, identificar y mantener el proceso necesario para la prestación del servicio del Trámite de Permiso de Construcción, en donde se establecen los responsables de las actividades a realizar y los registros a elaborar con el propósito de mantener la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se efectúen cambios.

Es necesaria la revisión periódica por parte del Comité de Gestión de Calidad y las auditorias internas de Calidad.

**E. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

**1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.**

La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, establece un correcto flujo de responsabilidades y funciones para el desarrollo eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, lo cual permite fijar en toda la estructura de recursos humanos un proceso de mejora continua. La definición de autoridad y responsabilidades dentro de la Oficina están contemplada en el manual de funciones.

En el organigrama se reflejan las líneas jerárquicas de autoridad que existen, cabe señalar que para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se ha creado una nueva unidad llamada: **“Comité de Gestión de Calidad”**, la cual desarrollará funciones de asesoría técnica para la Dirección Ejecutiva.

**CAPÍTULO V: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

Por otra parte, el Comité de Gestión de Calidad es el impulsor de la Calidad en toda la Oficina y se encarga de realizar el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad mediante reuniones periódicas. El Comité esta integrado por: el Director Ejecutivo de la OPAMSS, la Subdirectora de Control del Desarrollo Urbano, el Subdirector de Planificación, la Jefatura del Departamento de Urbanización y Construcción, Jefatura del departamento de Uso de Suelo, Jefe del departamento de Línea de Construcción, Jefe del departamento de Revisión Preliminar y Jefatura de Unidad Ambiental; quien de su seno nombrará al Director del Comité de Gestión de Calidad.

La periodicidad de las reuniones del Comité será como mínimo bimestral; siempre que el Director del Comité y el Director Ejecutivo lo crean conveniente, pueden realizar convocatorias extraordinarias. También pueden solicitar una convocatoria uno de los jefes que forman parte del Comité.

Dentro de los temas a tratar están:

-  Revisión de objetivos de Calidad.
-  Revisión de informes de auditorias internas.
-  Revisión y aprobación de acciones correctivas y preventivas.
-  Seguimiento del programa de capacitación.
-  Seguimiento de informes sobre la satisfacción del usuario y cualquier otro tema relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad.

**2. REPRESENTANTES DE LA DIRECCIÓN.**

La Alta Dirección de la Oficina delega a uno de sus miembros el cargo de Director de Calidad para la preparación, revisión y actualización del manual de Calidad y le confiere toda autoridad y responsabilidad para asegurar que:

-  Se establezca, implemente y mantenga el proceso necesario para el Sistema de Gestión de Calidad.
-  Informe a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora y se promueva la toma de conciencia de los requisitos del usuario en el personal involucrado en la prestación del servicio del Trámite de Permisos de Construcción.

**CAPÍTULO V: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.**

**3. COMUNICACIÓN INTERNA.**

La Alta Dirección asegura que se establecen los mecanismos para una correcta comunicación interna entre los diferentes involucrados en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad. Los canales de comunicación establecidos dentro de la Oficina son:

-  Memorando.
-  Reuniones de los jefes de las diferentes departamentos que conforman la Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador.
-  Reuniones del comité de Gestión de Calidad.
-  Carteleras de información.
-  Hojas de sugerencias de mejoras.
-  Intranet.

**F. REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN.**

**1. GENERALIDADES.**

La Alta Dirección junto con el Comité de Gestión de Calidad se encargan de revisar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad por lo menos una vez al año, para garantizar la mejora continua del mismo.

**2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN.**

Como información de entrada para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad se incluye:

-  Análisis de los informes de las auditorias internas.
-  Retroalimentación del usuario.
-  Desempeño del proceso.
-  Estudio de las no conformidades detectadas.
-  Estudio de las acciones correctivas y preventivas realizadas e implementadas.
-  Resultados de las acciones derivadas de revisiones anteriores.



**OFICINA DE  
PLANIFICACIÓN  
DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE  
SAN SALVADOR  
MANUAL DE CALIDAD**

|  |               |
|--|---------------|
| <b>Capítulo: V</b>   |               |
| <b>Apartado de la Norma ISO 9001-2000:</b><br>5. Responsabilidad de la Dirección.<br>6. Gestión de los Recursos. |               |
| <b>Página: 14</b>  | <b>De: 21</b> |

**CAPÍTULO V: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.  
CAPÍTULO VI. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.**

-  Revisión del plan de formación.
-  Circunstancias cambiantes.
-  Recomendaciones para la mejora.

**3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN:**

La revisión del Sistema se registra y se incluye en los informes los resultados de la misma, que contemplan las acciones para:

-  La mejora del Sistema de Gestión de Calidad y su proceso.
-  La mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario.
-  Las necesidades de recursos.

**CAPÍTULO VI. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.**

**A. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS.**

La Alta Dirección es responsable de identificar y cubrir las necesidades de recursos para mantener y mejorar el proceso del Sistema de Gestión de Calidad y así lograr aun más la satisfacción del usuario.

**B. RECURSOS HUMANOS.**

El personal de la Oficina involucrado en la realización de las actividades que afectan la Calidad del servicio del Trámite de Permisos de Construcción, es competente según los requisitos del puesto que desempeñan establecidos en el manual de procedimientos y los expresados en las normas ISO 9001-2000.

Además, el recurso humano esta consiente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen a logro de los objetivos de la Calidad. Se conservan los registros adecuados relativos a la formación, habilidades y experiencias del personal.



OFICINA DE  
PLANIFICACIÓN  
DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE  
SAN SALVADOR  
MANUAL DE CALIDAD

Capítulo: VI

Apartado de la Norma ISO 9001-2000:

6. Gestión de los Recursos.

7. Realización del producto.

Página: 15

De: 21

**CAPÍTULO VI. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.  
CAPÍTULO VII. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.**

**C. INFRAESTRUCTURA.**

La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, posee un infraestructura adecuada para los diferentes servicios que ofrecen, aunque algunos espacios de trabajos son pequeños no obstaculizan la buena prestación del servicio del Trámite de Permiso de Construcción. En cuanto al equipo de cómputo son los apropiados para el desarrollo de sus tareas.

**D. AMBIENTE DE TRABAJO.**

La Alta Dirección determina y gestiona el ambiente de trabajo a través de factores humanos y físicos del entorno (condiciones físicas ambientales: iluminación, temperatura, ruidos, limpieza, colores entre otros.), que son necesario para que los empleados realicen correctamente su trabajo y así lograr la mejor consecución del Trámite de Permisos de Construcción.

**CAPÍTULO VII. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.**

**A. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO.**

Los jefes de cada departamento planifican y desarrollan el proceso que se realizan para la prestación del servicio, tomando en cuenta los objetivos de Calidad y los requisitos del mismo.

Igualmente, es responsable de velar para que el personal cuente con los recursos necesarios con el objetivo de ofrecer un servicio eficiente e integrar. Para ello es necesario presentar de manera adecuada el resultado de esta Planificación para la metodología de operación de la Oficina; es decir un documento que especifique el proceso de realización del servicio del Trámite de permisos de construcción el cual debe incluir:

-  Los datos de entrada y salida de cada proceso.
-  Los objetivos de Calidad y los requisitos del servicio.
-  Los recursos necesarios para la realización del proceso.
-  Las actividades de verificación y/o validación y sus criterios de aceptación.
-  La descripción de los registros que se complementan durante la realización del proceso.

**CAPÍTULO VII. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.**

**B. PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO.**

**1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.**

Los jefes de las unidades que prestan el servicio del Trámite de Permiso de Construcción son los responsables de detectar las necesidades del usuario, identificando los requisitos del servicio especificados por el usuario, requisitos legales, los no especificados por el usuario y cualquier requisito adicional determinado por los responsables.

**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, hay que asegurarse de que estén definidos los requisitos del servicio.

Cuando se cambien los requisitos del servicio, la organización se asegura que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal es consciente de los requisitos modificados.

**3. COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS:**

Los encargados de que se efectúe la realización del servicio, determinan e implementan mecanismos de comunicación con los usuarios y las instituciones relacionadas con el Trámite de Permisos de Construcción, los que son relativos a:

- ✚ Información sobre el Trámite de Permisos de Construcción, la cual es publicada en brochures, memoria de labores, páginas Web, hojas volantes, entre otras.
- ✚ Preguntas, sugerencias, quejas, consultas y retroalimentación de los usuarios a través del buzón de sugerencias y encuestas.
- ✚ Buscar acercamientos con los Gremios de la Construcción (CADES, FESIARA, ASIA, CASALCO), a fin de poner en claro las inconformidades; asimismo promover charlas para dar a conocer los requisitos a cumplir al momento de realizar el Trámite de Permiso de Construcción.

**CAPÍTULO VII. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.**

**C. COMPRAS.**

Los Jefes de los departamentos se aseguran que los productos utilizados como insumos cumplan con los requisitos. Para todo ello se:

- a. Identifican las necesidades de compra establecida en el presupuesto anual.
- b. Se establece una lista con especificaciones detalladas.
- c. Se verifica que los suministros satisfacen los requisitos de calidad.

Los proveedores de compra están bajo el control de la UACI para asegurar que los suministros cumplan con los requisitos para cada servicio.

**D. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

**1. Control de la producción y la prestación del servicio.**

Los jefes de los Departamentos deberán identificar y planificar los procesos para la consecución del Trámite de Permisos de Construcción que afectan directamente a la calidad. Estos procesos se efectúan en condiciones controladas que incluyen:

- a. La disponibilidad de información que especifique las características del servicio de Permiso de Construcción.
- b. La disponibilidad de procedimientos específicos e instrucciones de trabajo donde sea necesario.
- c. La utilización y el mantenimiento del equipo para cada actividad.
- d. La implantación de actividades de medición y seguimiento.
- e. La implantación de actividades pos servicio.

**2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.**

A través de la validación del proceso para la prestación del servicio se asegura que se van a alcanzar los resultados planificados. Dicha validación se realiza mediante:

- a. La revisión del proceso.
- b. Criterios definidos.
- c. Calificación de los equipos y del personal.
- d. Utilización de procedimientos y metodologías definidas.



OFICINA DE  
PLANIFICACIÓN  
DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE  
SAN SALVADOR  
MANUAL DE CALIDAD

Capítulo: VIII

Apartado de la Norma ISO 9001-2000:

7. Realización del producto.

8. Medición, análisis y mejora.

Página: 18

De: 21

**CAPÍTULO VII. REALIZACIÓN DEL SERVICIO.  
CAPÍTULO VIII. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

e. Requisitos para los registros.

f. Revalidación.

**3. Identificación y trazabilidad.**

La oficina establece la metodología y los medios para la identificación de los servicios, desde la detección de necesidades del mismo hasta la evaluación del grado de satisfacción del usuario.

La trazabilidad se consigue mediante el seguimiento de la evolución de las gestiones efectuadas por los usuarios.

**4. Propiedad del usuario.**

La oficina se asegura que el personal que presta el servicio de Permiso de Construcción haga un buen uso de los documentos personales de los usuarios y maneje confidencialmente la información del mismo.

En caso de la pérdida, deterioro o uso inadecuado de los documentos propiedad del usuario, se realiza el registro correspondiente y se comunica al usuario.

**5. Preservación del producto.**

Todos los documentos utilizados en la prestación del servicio se mantienen íntegros durante la recepción, proceso interno y la entrega final al usuario. Por otra parte, es responsabilidad del director del Comité de Gestión de Calidad tener un control de los documentos utilizados para el Sistema de Gestión de Calidad, además de su difusión y actualización.

**VIII. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

**A. GENERALIDADES.**

La Oficina tiene definidas, planificadas e implementadas las actividades de medición y seguimiento necesarios para asegurar la conformidad de sus servicios, del Sistema de Gestión de Calidad y para lograr la mejora continua. Además, se encuentran determinados los métodos y la utilización de técnicas estadísticas.



**CAPÍTULO VIII. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

**B. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.**

○ **SATISFACCIÓN DEL USUARIO.**

En la Oficina, se realiza un seguimiento continuo del estado de satisfacción del usuario, el cual se obtiene a través de encuestas y buzón de sugerencias. Con la información obtenida, se establecen los indicadores de Calidad para el servicio.

○ **AUDITORÍA INTERNA.**

El Comité de Gestión de Calidad planifica y conduce auditorías internas de la Calidad con el objetivo de verificar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001-2000 y si se ha implantado y actualizado de manera efectiva.

Está bajo la responsabilidad del auditor interno de la Oficina, realizar las auditorías de la Calidad, quienes cumplen con los siguientes requisitos:

- Estar entrenados sobre las Normas ISO 9001-2000.
- Estar certificados como auditores de Calidad-

Las auditorías internas de la Calidad se programan en función de la naturaleza y de la importancia de la actividad sometida a auditoría.

El plan de auditorías se realiza anualmente y debe ser aprobado por el Director Ejecutivo de la Oficina, dichas auditorías se realizan como mínimo una vez al año.

Los resultados de las auditorías internas se registran y se transmiten que tiene responsabilidad en el área auditada. El personal directivo responsable de esta área realiza lo más rápido posible las acciones correctivas de las deficiencias detectadas durante la auditoría.

○ **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 los requisitos de los usuarios y se hace uso de Indicadores de la Calidad que permiten demostrar la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados.



**CAPÍTULO VIII. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.**

**C. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.**

Se cuenta con un procedimiento de control que 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 control incluye la identificación, documentación, evaluación y el tratamiento de las no conformidades.

A fin de detectar las no conformidades se hace uso de tres medios:

1. Auditoría de la Calidad.
2. Sistema participativo de Mejora de la Calidad.
3. Análisis de sugerencias y opinión de los usuarios.

**D. ANÁLISIS DE DATOS.**

Los jefes de los departamentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, realizan un análisis de los datos e información obtenida sobre la conformidad de los servicios y la satisfacción del usuario, utilizando métodos y técnicas estadísticas para dichos análisis, éste se realiza cada tres meses.

El resultado del análisis de datos es proporcionado al Director del Comité de Gestión de Calidad, para que este evalúe el desarrollo y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad e identificar las áreas de mejora, Entregando posteriormente un informe a la Alta Dirección de la OPAMSS.

**E. MEJORA.**

**1. MEJORA CONTINUA.**

La Oficina de Planificación del Área Metropolitana de San Salvador, gestiona y planifica el proceso necesario para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad mediante el Comité de Gestión de Calidad que es el órgano impulsador del Sistema. En el 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 propósito de garantizar la satisfacción del usuario y lograr la eficacia total del proceso desarrollado.

A través de las autoridades de la calidad, análisis de datos, acciones correctivas, acciones preventivas y revisiones del Sistema de Gestión de Calidad por la Alta Dirección, se logra identificar las oportunidades de mejora.



OFICINA DE  
PLANIFICACIÓN  
DEL ÁREA  
METROPOLITANA DE  
SAN SALVADOR  
MANUAL DE CALIDAD

Capítulo:

Apartado de la Norma ISO 9001-2000:  
8. Medición, análisis y mejora.

Página: 21

De: 21

## CAPÍTULO VIII. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

### 2. ACCIÓN CORRECTIVA.

En la Oficina, se cuenta con el procedimiento de acciones correctivas, con el objetivo de eliminar las causas potenciales de no conformidad.

Se implanta y registra cualquier 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 implementarlas.
- ✚ Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- ✚ Revisar las acciones adoptadas.

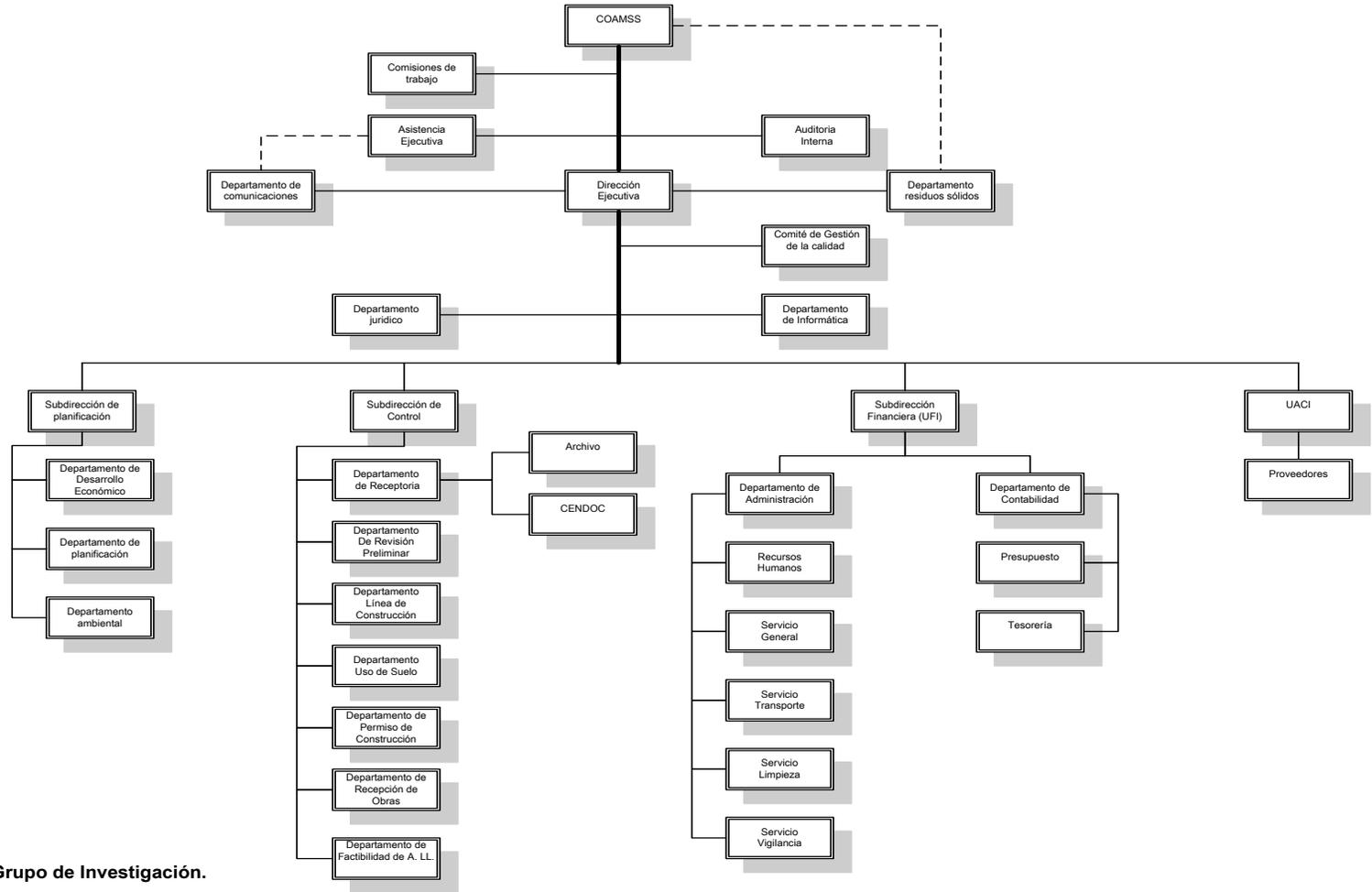
### 3. ACCIÓN PREVENTIVA.

Las acciones preventivas definen los requisitos para:

- ✚ La identificación de las no conformidades potenciales y sus causas.
- ✚ Determinar las acciones preventivas necesarias e implementarlas.
- ✚ Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- ✚ Revisar las acciones preventivas adoptadas.
- ✚ Todo ello para eliminar las causas de no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia.

# ANEXO Nº 1

## ORGANIGRAMA PROPUESTO PARA LA OPAMSS.



Elaborado por: Grupo de Investigación.