

## RESUMEN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Rumiñahui es una organización de gobierno y servicio público local constituido en el año 1938, siendo su principal actividad promover el desarrollo integral de la comunidad y su promesa de servicio mejorar continuamente los procesos de la Institución para brindar un servicio ágil y oportuno al usuario. El municipio en busca de esta política de calidad ha suministrado la información requerida para el rediseño y mejoramiento de procesos del área de Rentas y Coactivas de la Dirección Financiera.

Para el desarrollo del siguiente proyecto se utilizó el diagrama de causa y efecto (Ishikawa), el cual permite identificar las principales causas que generan el problema en los procesos.

El análisis FODA, herramienta que ayuda a plantear acciones que facilita la toma de decisiones estratégicas.

El inventario y levantamiento de procesos donde obtuvo la información y documentación necesaria para el desarrollo del cuadro ASME, el análisis y la propuesta de mejora correspondiente.

Posteriormente se elaboró un manual de procesos, de los cuales los responsables de su ejecución son los propietarios del proceso, cada uno con sus correspondientes objetivos, alcances, descripción de actividades, entradas, salidas, diagramas de flujo y registros. Dicho manual es un instrumento que sirve como instrumento de apoyo para el servidor público para el correcto para la operación eficaz de los procesos.

Finalmente se describen las conclusiones y recomendaciones del presente proyecto basadas en la gestión por procesos.

**Palabras clave:** Municipio del Cantón Rumiñahui, Rentas y Coactivas, cuadro ASME, COOTAD, mejoramiento de procesos.