

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo los requisitos de la norma ISO 9001: 2015, comprende todos los procesos asociados a la:

“Orientación, atención y entrega de los resultados al ciudadano a través de la plataforma de atención, en los servicios establecidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA), relacionados a la: Gestión de Calidad de Servicios para la Atención de llamadas y correo electrónico, Gestión del programa de incentivos VPSM, Gestión del seguimiento de respuestas del libro de reclamaciones, Gestión de Fiscalización con respecto al protocolo para realizar inspecciones, Gestión de Rentas y Administración Tributaria para la emisión de constancia de no adeudo, compensación de pagos, otorgamiento de beneficio a pensionista, recepción de estado de cuenta y pago de deuda tributaria vía web, Gestión de Desarrollo Humano para la inscripción a talleres y alquiler de canchas.”

No Aplicabilidad:

8.3 Diseño y Desarrollo

Justificación: Los servicios que se encuentran bajo el alcance de la implementación no aplican Diseño y Desarrollo. Los requisitos o especificaciones solicitados por el ciudadano y según el alcance, no incurren en diseño y desarrollo.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Justificación: No se realizan mediciones durante el desarrollo de los procesos bajo el alcance mencionado.