



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:**

**INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA: MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SERVICIOS DEL CONSEJO  
CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN PUERTO QUITO-  
PROVINCIA DE PICHINCHA.**

**AUTORA: Conzuelo Esperanza Ibarra Cabrera**

**TUTOR: Mg. Eduardo Ramiro Pastás Gutiérrez**

**TUTORA TÉCNICA: Mg. Jenny Elizabeth Gaibor Delgado**

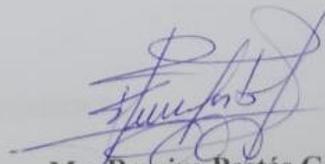
**QUITO- ECUADOR**

**AÑO: 2019**

## APROBACIÓN DEL TUTOR METODOLÓGICO

### CERTIFICACIÓN:

Quien suscribe, legalmente CERTIFICA QUE: El presente Trabajo de Titulación realizado por la señorita **Conzuelo Esperanza Ibarra Cabrera**, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Administración, con el tema **“MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SERVICIOS DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCION DE DERECHOS DEL CANTÓN PUERTO QUITO-PROVINCIA DE PICHINCHA”**, declaro haber revisado, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa pertinente de la Universidad Tecnológica Israel.



Mg. Ramiro Pastás G.

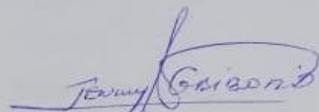
C.I.: 0900734877.....

TUTOR METODOLÓGICO

## APROBACIÓN DE LA TUTORA TÉCNICA

### CERTIFICACIÓN:

Quien suscribe, legalmente CERTIFICA QUE: El presente Trabajo de Titulación realizado por la señorita **Conzuelo Esperanza Ibarra Cabrera**, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Administración, con el tema **“MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SERVICIOS DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCION DE DERECHOS DEL CANTÓN PUERTO QUITO-PROVINCIA DE PICHINCHA”**, declaro haber revisado, dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa pertinente de la Universidad Tecnológica Israel.



Mg. Jenny Gaibor

C.I.: 180160894-2.....

TUTORA TÉCNICA

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Mg. Eduardo Ramiro Pastás Gutiérrez, en calidad de DIRECTOR del proyecto: MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SERVICIOS DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN PUERTO QUITO-PROVINCIA DE PICHINCHA", presentado por la ciudadana Conzuelo Esperanza Ibarra Cabrera, estudiante del programa de ingeniería en Administración de Empresas de la Universidad Tecnológica Israel considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la revisión y evaluación respectiva por parte del tribunal de grado que se digne para su correspondiente estudio y calificación.

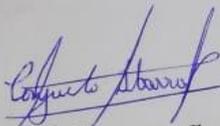
### **EL TUTOR**



Mg. Eduardo Ramiro Pastás Gutiérrez

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

El abajo firmante, declara que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del título de ingeniería en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales, de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora.



Conzuelo Esperanza Ibarra Cabrera

C.I.: 172612600-4

**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Proyecto de aprobación de acuerdo con el reglamento de Títulos y grados del Área de Administración de Empresas de la Universidad Tecnológica Israel.

Quito.....

Para constancia firman:

**TRIBUNAL DE GRADO**

F.....

PRESIDENTE

F.....

VOCAL

F.....

VOCAL

## **DEDICATORIA**

Con mucha satisfacción, dedico el presente trabajo de investigación fruto de mi esfuerzo y perseverancia, primero a Dios por guiar mi camino y ayudarme a vencer barreras en todo momento tanto en lo académico como en lo personal, de manera especial a mis padres Norma y Ramiro como también hermanos Christian, Rolando y Mauricio quienes supieron apoyarme en todo momento e incentivaron a la culminación de mi carrera universitaria en el mejor de los términos y consecución de metas personales.

*Conzuelo Ibarra Cabrera*

## **AGRADECIMIENTO**

Al esfuerzo otorgado en la realización de este trabajo investigativo agradezco a Dios por guiar mi camino y enseñarme a ser firme en los propósitos, permitiéndome entregar mi esfuerzo para alcanzar las metas propuestas en mi vida, a mis queridos padres quienes me apoyaron de forma incondicional; que ha sido de gran utilidad en todos los momentos de mi diario vivir. De la misma manera expreso mi eterna gratitud a la Universidad Tocológica “ISRAEL” a sus distinguidas autoridades y catedráticos, quienes empeñados en formar mejores profesionales han hecho que les guarde gratitud, por guiarme en el desarrollo del presente trabajo investigativo y quienes a la vez me ha demostrado que el que persevera alcanza.

Finalmente agradezco al personal del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito, en especial al Secretario Ejecutivo Ab. Milton Averos, quien me brindo la apertura necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación.

*Conzuelo Ibarra Cabrera*

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realiza con la finalidad de sugerir una solución a la problemática del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito, por falta de un manual de procesos, limitando el alcance del logro de los objetivos propuestos por la institución, se realiza por tal motivo un mejoramiento de los procesos de atención a los usuarios de la entidad, permitiendo desarrollar una propuesta para lograr una atención óptima a las personas vulnerables de derechos.

El desarrollo de la propuesta se realiza en base a información bibliográfica de investigación en diferentes elementos de consulta con enfoque de atención a los usuarios y mejoramiento de procesos, aplicable a la institución, como metodología de investigación se aplica la investigación cuantitativa y cualitativa a través de encuestas aplicadas a usuarios y entrevistas realizadas a funcionarios de instituciones que trabajan coordinadamente con la entidad a favor de los mismos usuarios para que se complete el proceso de servicio. Analizando estos datos metodológicos genera información relevante necesaria para proponer el mejoramiento necesario a la problemática de la organización.

En base a información de la situación actual de la institución se plantea una propuesta de mejoramiento continuo de la calidad de atención en los procesos con direccionamiento en un manual de procesos y procedimientos de los servicios públicos que reciben los usuarios, enfocada con una planificación a los procesos de servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios, los resultados obtenidos son recomendaciones para que la entidad mejore de manera continua.

**Palabras claves:** Atención a los usuarios, Servicios públicos, Proceso, Derechos, Manual de procesos.

## EXECUTIVE ABSTRACT

This investigation is carried out with the aim of suggesting a solution to the problem of the Cantonal Council for the Protection of Rights of Puerto Quito, for lack of a process manual, limiting the scope of the achievement of the objectives proposed by the institution, for this reason, an improvement of the processes of attention to users of the entity, allowing to develop a proposal to achieve optimal attention to vulnerable people of rights.

The development of the proposal is carried out on the basis of bibliographic research information in different elements of consultation with a focus on user care and process improvement, applicable to the institution, as a research methodology is applied quantitative and qualitative research through user surveys and interviews with officials of institutions working in coordination with the entity in favor of the same users to complete the service process. Analyzing this methodological data generates relevant information necessary to propose the necessary improvement to the problem of the organization.

Based on information on the current situation of the institution, a proposal for continuous improvement of the quality of care in the processes with addressing in a manual of processes and procedures of the public services received by users, focused on planning service processes to meet the needs of users, the results obtained are recommendations for the entity to continuously improve.

**Keywords:** Attention to users, Public services, Process, Rights, Process Manual.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO I: .....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
1.1. Contextualización espacio temporal del problema. ....	6
1.1.1. Macro entorno .....	6
1.1.2. Meso entorno .....	6
1.1.3. Micro entorno .....	7
1.2. Revisión de investigaciones previas sobre el objeto de estudio. ....	7
1.3. Cuerpo teórico- conceptual. ....	10
1.3.1. Plan del mejoramiento .....	10
1.3.2. La vulnerabilidad .....	11
1.3.3. Proceso de la investigación.....	12
1.3.4. Gestión de los procesos. ....	13
1.3.5. Administración de empresas.....	14
1.3.6. Funciones Administrativas. ....	15
1.3.7. Administración de recursos humanos.....	16
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>19</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>19</b>
2.1. Enfoque metodológico de la investigación .....	19
2.1.1. Tipos de investigación .....	19
2.1.1.1. Investigación descriptiva .....	19
2.1.1.2. Investigación de campo .....	19
2.1.2. Fuentes de recopilación de información: .....	20

2.2.	Población, unidades de estudio y muestra .....	20
2.3.	Métodos empíricos y técnicas empleadas para la recolección de la información.....	21
2.3.1.	Entrevista.....	21
2.3.2.	Encuestas.....	21
2.4.	Formas de procesamiento de la información obtenida de la aplicación de métodos y técnicas.....	22
2.4.1.	Análisis de entrevistas aplicadas a funcionarios.....	22
2.4.2.	Análisis de la encuesta:.....	25
2.4.3.	Resultados de la investigación.....	34
<b>CAPÍTULO III .....</b>		<b>35</b>
<b>MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SERVICIOS DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN PUERTO QUITO- PROVINCIA DE PICHINCHA.....</b>		<b>35</b>
3.1.	Diagnóstico situacional.....	35
3.1.1.	Situación actual .....	35
3.1.2.	Análisis FODA.....	36
3.1.3.	Estructura orgánica actual .....	37
3.2.	Planificación .....	38
3.2.1.	Filosofía corporativa.....	38
3.2.1.1.	Misión: .....	38
3.2.1.2.	Visión:.....	39
3.2.1.3.	Valores:.....	39
3.2.1.4.	Objetivos de servicio: .....	39
3.2.1.5.	Políticas en base a atribuciones de la institución.....	40
3.2.2.	Matriz FODA Estratégico.....	42

3.3.	Organización .....	43
3.3.1.	Estructura Orgánica Propuesta .....	43
3.3.2.	Productos y servicios.....	43
3.3.3.	El mapa de procesos de la organización.....	45
3.3.3.1.	Descripción del proceso de la organización.....	46
3.3.3.2.	Factores del proceso de atención al cliente.....	46
3.3.4.	Funciones Administrativas. ....	48
3.3.5.	Cadena de Valor .....	49
3.3.5.1.	Análisis de la cadena de valor:.....	50
3.4.	Manual de procesos y procedimientos.....	51
3.4.1.	Procesos gobernantes.....	52
	Procesos habilitantes .....	52
3.4.3.	Simbología utilizada.....	54
3.4.4.	Descripción de Procedimientos .....	55
3.4.4.1.	Proceso de la Dirección Ejecutiva. ....	55
3.4.4.2.	Procesos Productivos Agregadores de Valor.....	57
3.5.	PRESUPUESTO.....	83
3.5.1.	Presupuesto de Ingresos .....	83
3.5.2.	Presupuesto de Egresos .....	84
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>85</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>86</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>87</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>91</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Funcionarios entrevistados.....	22
Tabla 2 Conoce los servicios del CCPD-PQ.....	26
Tabla 3 Beneficios de ser atendidos por el CCPD-PQ.....	26
Tabla 4 Calidad de atención a los usuarios.....	27
Tabla 5 Es adecuado el procedimiento de servicio.....	27
Tabla 6 La burocracia en los trámites.....	28
Tabla 7 Que mejoras se debe aplicar.....	28
Tabla 8 Mejorar el servicio.....	29
Tabla 9 Procesos eficientes y satisfactorios.....	29
Tabla 10 Cumplimiento de servicios que les compete a las instituciones.....	30
Tabla 11 Calidad del personal de servicio a los usuarios del Cantón.....	30
Tabla 12 Calidad del personal que presta los servicios en las instituciones.....	31
Tabla 13 Coordinación con instituciones del Cantón.....	31
Tabla 14 Cumplimiento de procesos de atención y trámites.....	32
Tabla 15 Adecuada solución o trámite en el CCPD-PQ.....	32
Tabla 16 Manual de procesos en el CCPD-PQ.....	33
Tabla 17 La gestión del CCPD-PQ es eficiente y optima.....	33
Tabla 18 Procesos productivos propuestos de los servicios.....	54
Tabla 19 Simbología ANSI aplicada en los procedimientos.....	54
Tabla 20 Presupuesto de ingresos del CCPD-PQ.....	83
Tabla 21 Presupuesto de gastos del CCPD-PQ.....	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras 1 Diagrama del Análisis crítico del problemas.....	35
Figuras 2 Estructura Organizacional actual de la organización. ....	38
Figuras 3 Matriz del FODA Estratégico.....	42
Figuras 4 Estructura Orgánica propuesta del CCPD-PQ.....	43
Figuras 5 Mapa de procesos de la Organización. ....	45
Figuras 6 Atributos de servicio.....	47
Figuras 7 Ciclo de las funciones administrativas .....	48
Figuras 8 Cadena de Valor del CCPD-PQ. ....	49
Figuras 9 Procesos Habilitantes del CCPD-PQ.....	52
Figuras 10 Diagrama de flujo de la dirección Ejecutiva. ....	56
Figuras 11 Diagrama de flujo en atención de usuarios con conflictos familiares. ....	58
Figuras 12 Diagrama de flujo en atención a usuarios con discapacidad. ....	60
Figuras 13 Diagrama de flujo de pensiones de alimentos y demandas por paternidad. ....	61
Figuras 14 Diagrama de flujo de usuarios con atención psicológica y psiquiátrica .....	62
Figuras 15 Diagrama de flujo de usuarios que necesitan terapia de pareja. ....	63
Figuras 16 Diagrama de flujo de acompañamiento de adultos mayores en el robo del bono. ..	65
Figuras 17 Diagrama de flujo para el registro de los beneficios de adulto mayor. ....	66
Figuras 18 Diagrama de flujo de casos de violencia o maltrato. ....	67
Figuras 20 Diagrama de flujo del procedimiento de registro de beneficios del bono. ....	71
Figuras 21 Diagrama de flujo del procedimiento de acogimiento o personas vulnerables. ....	73
Figuras 22 Diagrama de flujo del procedimiento de reinserción escolar. ....	75
Figuras 23 Diagrama de flujo del procedimiento de restitución de identidad.....	77
Figuras 24 Diagrama de flujo del procedimiento de conformación de Defensorías comunitarias y Consejos Consultivos. ....	80
Figuras 25 Diagrama de flujo del procedimiento de elaboración de planes, programas y proyectos.....	82

## INTRODUCCIÓN

### **Situación problemática que conduce al problema científico.**

Este proyecto de mejoramiento está enmarcado en vista de la inadecuada atención a los usuarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito e incumplimiento de las atribuciones como entidad de servicios a la colectividad de atención prioritaria, la institución no cuenta con un manual de procesos ni estudio de mejoramiento en los servicios que presta la ciudadanía.

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito es una entidad pública adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Puerto Quito que presta los servicios a los diferentes grupos de atención prioritaria para defensa de sus derechos como grupos vulnerables y verificar el cumplimiento de la política pública nivel local, es una entidad que no cuenta con un manual de procesos de las funciones que realiza de acuerdo a ordenanza municipal y nunca se ha realizado un plan de mejoramiento a los servicios que presta la entidad a la población en vista a la necesidad permanente que carece la población al ser Puerto Quito un sector rural que no cuenta con todas las necesidades de atención preferencial a estos grupos de atención prioritaria para velar por sus derechos.

El mejoramiento se aplica mediante la gestión de procesos en las actividades que realiza cada funcionario en beneficio de la colectividad, cabe indicar que el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito cumple un rol de formular, transversalizar, hacer observancia, seguimiento y evaluación de la política pública de protección de derechos, articulada a las políticas públicas de los Consejos Nacionales para la Igualdad. (Vera M., 2014) Cumple atribuciones con las atribuciones de: Formular políticas públicas cantonales relacionadas con las temáticas de género, diversidades sexo genéricas: Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales, Intersexuales (LGBTI), pueblos y nacionalidades, intergeneracional, movilidad humana y discapacidades, articuladas a las políticas públicas de los Consejos Nacionales de Igualdad con la atribución de Transversalizar las políticas públicas de género, pueblos, nacionalidades, intergeneracional, movilidad humana, discapacidades, en los organismos públicos, privados, no gubernamentales y comunitarios del cantón; Observar, vigilar y realizar acciones para exigir el cumplimiento de los derechos individuales y colectivos

en la aplicación de los servicios públicos, privados, no gubernamentales y comunitarios relacionados con las políticas de igualdad y de protección de derechos. Hacer seguimiento y evaluación de las políticas para la igualdad y la protección de derechos; Coordinar con las entidades rectoras y ejecutoras, los organismos especializados y las redes interinstitucionales del sistema de protección integral de derechos en su jurisdicción; y Promover la conformación y fortalecimiento de las Defensorías Comunitarias y Consejos Consultivos de titulares de derechos. (Vera M., 2014, pág. 7)

### **Antecedentes:**

La necesidad de identificar la vulneración social de un lugar, a través de diferentes indicadores que permite establecer los lugares más sensibles de un sitio, para que así tanto las autoridades locales como nacionales puedan establecer estrategias que permitirán dar atención a cada una de las necesidades que tienen los grupos de atención prioritaria, es la prioridad que se ha dado en la Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 95, como 34, en donde se establece la obligación que tiene el estado y todos su niveles de garantizar la protección integral de sus habitantes, priorizando a aquellos ciudadanos que se encuentran en condiciones de desigualdad. (Cruz V., 2018)

Es así que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Puerto Quito, a través de varios convenios y alianzas, así como el trabajo coordinado con diferentes instituciones del Estado como: Ministerio de Inclusión Económica y Social, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Dirección Nacional de Policía para niños, niñas y adolescentes, Defensoría del Pueblo, Policía Nacional, entre otros, ha buscado mantener y organizar tácticas con el fin de dar solución con atención a los problemas, que permitan garantizar el bienestar de toda la población del Cantón Puerto Quito, especialmente en los niños, niñas y adolescentes, adultos/as mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de la libertad, personas con enfermedades catastróficas y toda persona en situación de vulneración de derechos. (Cruz V., 2018, pág. 19)

La historia de la razón problemática está enmarcada en el lugar de origen como es el Cantón Puerto Quito, un pequeño cantón ubicado en un pequeño valle entre las últimas estribaciones de la Cordillera de los Andes, por donde cruza el cristalino río Caoní. Su nombre se deriva del original “Puerto de Quito”, denominado así por el científico riobambeño Pedro V. Maldonado, que buscando un camino corto entre Quito y el Océano Pacífico, llegó hasta la confluencia de los ríos Caoní y Silanche y ante los amplios y profundos caudales que debieron tener entonces esos ríos; determinó que desde allí se podía viajar por vía fluvial hasta el mar. En la actualidad la cabecera cantonal se asienta a 6 Km. aguas arriba por el río Caoní, donde se encontró el sitio adecuado por un amplio asentamiento poblacional y para la construcción del puente, para integrar el carretero a la vía principal hacia Esmeraldas, es un cantón fundado el 1 de abril de 1996, (GAD Municipal del Cantón Puerto Quito, 2017) cuenta con una población del 20445 habitantes según el censo INEC 2010.

Actualmente en el Ecuador las estadísticas sociales se encuentran dispersas, lo que ocasiona inconvenientes como falta de información confiable que permita evaluar la realidad de un lugar, por lo que es indispensable contar con información geográfica (Cruz V., Repositorio de la Universidad ESPE, 2018) y estadística actualizada, permita enfocar acciones de atención óptima y así se disminuya las brechas de desigualdad y de condiciones inequitativas presentes en el Cantón Puerto Quito, con énfasis en los grupos de atención prioritaria. (Cruz V., Repositorio de la Universidad ESPE, 2018) Formando un mejoramiento en la calidad de atención a los usuarios de derechos más vulnerables.

### **Problema científico o interrogante de investigación.**

Actualmente existe deficiencia en la atención a los usuarios que asisten al Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito (CCPD-PQ).

¿Es necesario perfeccionar los procesos de servicios para que mejore la atención a usuarios en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito?

### **Objetivo general.**

Realizar un mejoramiento de los procesos de servicios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito (CCPD-PQ), utilizando herramientas metodológicas para mejorar los procesos de gestión, que permita agilizar los servicios de atención a los usuarios.

### **Objetivos específicos.**

- Fundamentar teóricamente el plan de mejoramiento y sus componentes para contar con base de información para el desarrollo del proyecto.
- Diagnosticar la situación actual sobre los procesos de servicios a los usuarios para determinar el problema existente.
- Formular una propuesta de solución enmarcada en el diagnóstico, organización, servicios y un manual de procesos de los servicios que presta a los usuarios el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito (CCPD-PQ) para la solución de la necesidad existente.

### **Hipótesis o idea a defender.**

Mediante el plan de mejoramiento logrará perfeccionar los procesos que permitirá mejorar la atención a los usuarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito (CCPD-PQ).

### **Variable independiente**

Plan de mejoramiento

### **Variable dependiente**

Resultados de eficiencia del nivel de atención a los usuarios.

## JUSTIFICACIÓN

Mediante la elaboración del mejoramiento de los procesos de servicios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito (CCPD-PQ), en beneficio del mismo en vista de la necesidad de prestar el servicio al sector social que son las personas más vulnerables de derechos para que mejore su calidad de vida con una atención preferencial y sus requerimientos sean atendidos óptimamente, dando beneficio de atención prioritaria en especial a las personas más vulnerables. Considerando algunos cambios importantes en los procesos que no se han podido ejecutar y cumplir con los objetivos propuestos por el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito (CCPD-PQ).

El presente plan de mejoramiento analiza algunos aspectos de esta problemática, buscando perfeccionar los procesos, acordes a las necesidades de los usuarios, realidad actual y normativa legal vigente, permitiendo así:

- Incrementar el cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades de los funcionarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito (CCPD-PQ).
- Mejorar la eficiencia institucional del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito (CCPD-PQ).
- Desarrollar y promocionar la calidad de servicio que presta la institución a sus usuarios.  
Ampliar el compromiso de trabajo de los servidores al Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito (CCPD-PQ).
- Incrementar la satisfacción de usuarios en la solución de sus necesidades.

El plan mejoramiento de los procesos de servicios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito (CCPD-PQ), analiza las distintas posiciones del objeto de investigación, administración, atención a usuarios de atención prioritaria en defensa de los derechos de los mismos por medio del mejoramiento de los procesos de servicios prestados por la institución en beneficio de la colectividad, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y el cumplimiento de las disposiciones legales.

## **CAPÍTULO I:**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1.Contextualización espacio temporal del problema.**

##### **1.1.1. Macro entorno**

Deficiente mejoramiento en los servicios que se da a los usuarios en todas las entidades públicas en su mayoría no es correcto por muchas demoras y poca celeridad de los trámites que se presta el servicio a la colectividad se determina según investigaciones realizadas a nivel mundial en las diversas instituciones para aplicar proyectos de mejoramientos estratégicos y planes de mejoramientos.

A nivel nacional en el Ecuador actualmente los usuarios son más exigentes en cuanto a la calidad de atención y servicios que requieren recibir y esto hace más difícil satisfacer oportunamente sus necesidades debido a que requiere de mejoramiento continuo, siendo así los usuarios menos pacientes, exigiendo menos tiempo, mejor calidad de atención y más informados, los usuarios piden que los escuchen, los conozcan, les comprenda, les ayude, pidiendo que los funcionarios sean responsables, necesitan ser orientados correctamente, que no se les sea indiferentes a la necesidad que padecen los clientes y se les ayude de manera eficaz. (Vistazo, 2016)

##### **1.1.2. Meso entorno**

En la actualidad a nivel Provincial en las distintas empresas e instituciones de servicios se tiene que seguir un protocolo y espera a ser atendido generando malestares como es las colas y esperas como lo describe el presente concepto.

Todas las personas en algún momento de su cotidianidad han creído perder el tiempo al esperar en una cola. Generalmente los clientes no quieren esperar y las personas que brindan el servicio tampoco quieren hacerlas esperar, pero en algún momento la capacidad del servicio

es menor que la cantidad de demanda, es ahí donde se originan las colas.(Guerra, 2017, pág. 20)

Por lo tanto, se puede concluir que existe la necesidad de interrelacionar eficientemente al usuario y el funcionario como es utilizar los efectos, el conocimiento, el pensamiento, las interacciones, que perciba el cliente y conciba buena experiencia de atención el usuario.

### **1.1.3. Micro entorno**

En la localidad el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito es una entidad adscrita al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Puerto Quito con un presupuesto reducido para su cantidad de población y extensión territorial, al ser Puerto Quito catalogado un pueblo pequeño en una zona rural son múltiples las necesidades, y al contar con todas las instituciones de los servicios necesarios para satisfacer las distintas necesidades de los usuarios en especial de las instituciones públicas como una de ellas es el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito en los procesos de los servicios requeridos para su calidad de atención como usuarios de atención prioritaria, cabe indicar que al ser atención prioritaria sus servicios deben ser preferenciales y oportunos como lo amerita algunos casos que deben ser atendidos y solucionados de inmediato por la situación de vulnerabilidad de los derechos de mismos.

### **1.2.Revisión de investigaciones previas sobre el objeto de estudio.**

Según investigaciones previas del mejoramiento en los procesos de servicios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito-Provincia de Pichincha, de acuerdo a los antecedentes se puede definir que hay investigaciones enmarcadas en los mejoramientos de la asistencia de servicios a los usuarios cada vez es más difícil satisfacer las necesidades de cada uno de ellos en vista las múltiples exigencias que requieren los usuarios, esto se enfoca en que si hay metodologías que permitan el mejoramiento continuo de los de servicios a la colectividad logrando satisfacer más usuarios sus necesidades en especial las personas de atención prioritaria por ser más vulnerables.

Según investigación en los informes de actividades, proyectos realizados, registros de actividades e indagación con personal que laboraba en el periodo de tiempo de cinco años atrás se puede constatar que no se ha realizado ningún plan de mejoramiento solo se presta atención a usuarios con enfoque de servicio y necesidad. Más no con los procesos debidamente establecidos para la gestión, a diferencia del estudio realizado en Consejos Cantonales se realizará encuestas para saber la opinión de las personas y tomar las decisiones correspondientes para mejorar los procesos de servicios y calidad de atención.

Esta tesis de Vanesa Cruz Jumbo, titulada ***“Diagnóstico de la vulnerabilidad social en el Cantón Rumiñahui-Provincia de Pichincha mediante el uso de sistemas de información geográfica”***, desarrollado en la Universidad de la Fuerzas Armadas ESPE en la ciudad de Sangolqui-Ecuador en el año 2018.

En la actualidad por medios como son software, herramientas computacionales de libre acceso, permiten la socialización sobre la información que cuentan las diferentes instituciones públicas y privadas, que permiten a los tomadores de decisiones, acciones oportunas en la atención a la población y de manera especial a los grupos más vulnerables. (Cruz V., 2018)

La información disponible en portales de diferentes instituciones públicas como son los Ministerios de Educación, Salud e Inclusión Social, no disponen de la información actualizada o la tienen pero incompleta, por tanto es necesario el levantamiento de información sobre estos grupos vulnerables que requieren atención en la localidad. (Cruz V., 2018)

De acuerdo a la información fundamentada en el diagnóstico de vulnerabilidad, aportaría significativamente con datos de personas con vulnerabilidad, al ser un estudio en base a los grupos catalogados como atención prioritaria en un Consejo Cantonal de Protección de Derechos, de tal manera es una investigación de una entidad similar con las mismas funciones y atribuciones de un distinto lugar territorial.

La tesis de Fredy Cisneros Vallejos, titulada ***“Modelo de gestión del talento humano por competencias para el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante”***, obtenida del repositorio de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes en la ciudad de Ambato-Ecuador en el año 2017.

El modelo de gestión de talento humano representa la herramienta que permitirá la administración de talento humano que dotará de las matrices para la evaluación y selección, planes de capacitación, también permitirá valorar a cada una de las áreas, medir el nivel de cumplimiento en cuanto a metas y objetivos cumplidos por medio de la evaluación de desempeño de los funcionarios que colaboran en la institución. (Cisneros F. , 2017)

Aportando a la investigación con información referencial para el marco teórico y por consiguiente ser aplicado para el desarrollo de la propuesta del proyecto debido a que está enmarcado el estudio en el mismo tipo de entidad pública.

El proyecto de investigación de María Paola Cornejo Castro, titulada con el nombre de “***Plan de Mejoramiento de la calidad de atención en el servicio de consulta externa en el hospital Gineco Obstétrico Isidro Ayora***”, elaborado en la ciudad de Quito, del repositorio de la Universidad de las Américas (UDLA), en el año 2017.

El Plan de Mejoramiento, en una matriz operativa que incluye todas las actividades que permitirán fortalecer indicadores para la solución de la problemática de satisfacción, permitiendo que aspectos sean mejorados y por ende sea mejor la percepción de los usuarios referente a la imagen de la institución. (Cornejo M., 2017)

La presente tesis fué útil para la aplicación de la propuesta con técnicas, estrategias e información que permitan mejorar los procesos de calidad de servicio a los usuarios en la aplicación de la propuesta del trabajo de investigación en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito (CCPD-PQ).

La tesis de William Cuenca Galindez, titulada “***Análisis del sistema de gestión y control de herramientas manuales de torque en la ensambladora de vehículos y su incidencia en la productividad***”, del repositorio de la Universidad Indoamérica en la Cuidad de Quito-Ecuador en el año 2017.

Los indicadores de gestión son importantes importante para mejorar la productividad, mediante la aplicación de líneas de investigación e instrumentos de la investigación para una información verídica en el análisis del método de gestión aplicado. (Cuenca W., 2017)

La aplicación de este documento fue aplicada en el desarrollo de las líneas de investigación y la fundamentación teórica del trabajo investigativo aplicado y facilitar la aplicación de la propuesta a aplicar.

Estas investigaciones son base de referencia actualizada para la aplicación en el desarrollo de la propuesta de mejoramiento de los procesos de servicios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito-Provincia de Pichincha, tomando el análisis y conceptos sobre lo investigado del objeto, el espacio, tiempo del desarrollo, el alcance de las investigaciones realizadas anteriormente para asimilar con el actual estudio, como también las conclusiones y recomendaciones a ser tomadas de apoyo en el proceso estudio del proyecto de investigación a proponer como solución.

### **1.3. Cuerpo teórico- conceptual.**

#### **1.3.1. Plan del mejoramiento**

La formación mejora la productividad en la empresa, asegura la calidad del trabajo del personal, motiva al personal en sus puestos de trabajo permitiendo el cumplimiento de objetivos planeados brinda seguridad interna entre compañeros de trabajo puesto que hay una comunicación efectiva en la empresa. (Chiavenato I. , 2009)

Un plan de mejoramiento tiene como base los resultados de varias acciones que se deben realizar: autoevaluación, observación directa, encuestas y entrevistas. La finalidad del plan es dirigir las acciones para determinar las causas de las debilidades y minimizar o eliminarlas, potenciando las fortalezas; con base en esto, e plan se transforma en una

guía para lograr el funcionamiento que se desea y alcanzar la mejor calidad en el servicio prestado. (Conamed, 2016, pág. 5)

El contenido de plan de mejoramiento especifica las diferentes acciones que se deben realizar para la aplicación del proyecto de investigación, determinado las falencias presentadas a ser mejoradas paulatinamente.

En el Plan de mejoramiento se deben tomar en cuenta las causas que llevaron a la necesidad de mejora; y con ellas, plantear las acciones que permitan superarlas, mediante una buena ejecución y un adecuado control. Es imperativo que el diseño sea objetivo y que se incluya un presupuesto, un cronograma y se establezca la factibilidad de ejecución. (Cornejo, 2017, pág. 27)

Entonces para entender la necesidad de la mejora primero debe haber una problemática que necesite ser solucionada, enmarcada en un objetivo a ser aplicado para su ejecución y de la viabilidad necesaria para el desarrollo del proyecto.

### **1.3.2. La vulnerabilidad**

“La vulnerabilidad tiene directa relación con las condiciones de debilidad o fragilidad de los elementos físicos o sociales de una comunidad, que se pueden resultar afectados, dañados destruidos al desencadenarse un fenómeno natural o antrópico, considerando amenazante para dicha comunidad”. (Cruz V., Repositorio de la Universidad ESPE, 2018, pág. 26)

La vulnerabilidad es un concepto muy importante en la aplicación del proyecto en vista que el proyecto de investigación esta aplicado a una entidad que presta sus servicios de los grupos atención prioritaria, quienes son las más vulnerables de derechos. Y requieren que sus necesidades sean atendidas de inmediato por el mismo hecho de ser vulnerable a quienes o lo que le afecta su integridad personal y en ocasiones familiar.

La vulnerabilidad Social es la que tiene dos componentes explicativos. Por una parte, la inseguridad e indefensión que experimentan las comunidades, familias e individuos en sus condiciones de vida a consecuencia del impacto provocado por algún tipo de evento económico-social de carácter traumático. Por otra parte, el manejo de recursos y las estrategias para utilizar las comunidades, familias y personas para enfrentar los efectos de ese evento. (Pizarro R., 2001, pág. 8)

La sociedad hoy en día presenta más vulnerabilidad por el hecho de estar expuesto a más violencia, acoso, acceso a sustancias de estupefacientes, falta de valores morales, entre otros que viene afectando a las personas y por ende ocasiona más vulnerabilidad en ciertos grupos de atención prioritaria.

### **1.3.3. Proceso de la investigación**

La investigación según (Maya, 2014) afirma. “Toda investigación debe ser buscar respuestas a determinados interrogantes mediante la aplicación de procedimientos científicos. Este proceso puede llevarse a cabo de diferentes formas, según se trate de los distintos ámbitos del trabajo del estudiante o del investigador” (pág. 16).

Para el desarrollo del proyecto de investigación es necesario aplicar procesos de investigación para el desarrollo científico del presente trabajo a proponerse sobre la propuesta de mejorar el servicio de atención a los usuarios en la entidad.

Según aclaración de (Maya, 2014) afirma. “Los procedimientos de análisis que implica toda investigación científica han sido desarrolladas para buscar una aproximación más exacta al estudio de cualquier problema que se plantee en la sociedad y que requiere obtener conocimientos más objetivos y confiables” (pág. 16).

El análisis en los resultados de la investigación debe estar enmarcado correctamente según la problemática real de la sociedad a la que se aplicó la investigación, sin la intención de enfatizar en lo que el autor creyere o quiera, sino que sea ética de acuerdo a los resultados expresados.

El protocolo de investigación a aplicarse en toda investigación y por ende en el presente proyecto debe enmarcarse en la definición. La investigación científica es un proceso complejo que implica la combinación de aspectos teóricos y metodológicos. Por lo tanto, deben plantearse adecuadamente sus objetivos, seleccionar cuidadosamente las teorías, así como las herramientas y técnicas para llevar a cabo el proyecto de investigación. Por lo que importante tener una base científica de información y no empírica porque no puede ser legal y tampoco es comprobada. (Maya, 2014)

#### **1.3.4. Gestión de los procesos.**

Según (Carrasco, 2011) afirma. “La gestión de procesos ve a los procesos como creaciones humanas, con todas las posibilidades de acción sobre ellos: diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, entre otras” (pág. 6).

De acuerdo al análisis de la presente definición sobre gestión en los procesos para un servicio es elemental definir las acciones a aplicarse para solución de problemáticas de los distintos grupos de atención prioritaria como es el caso de servicio del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito.

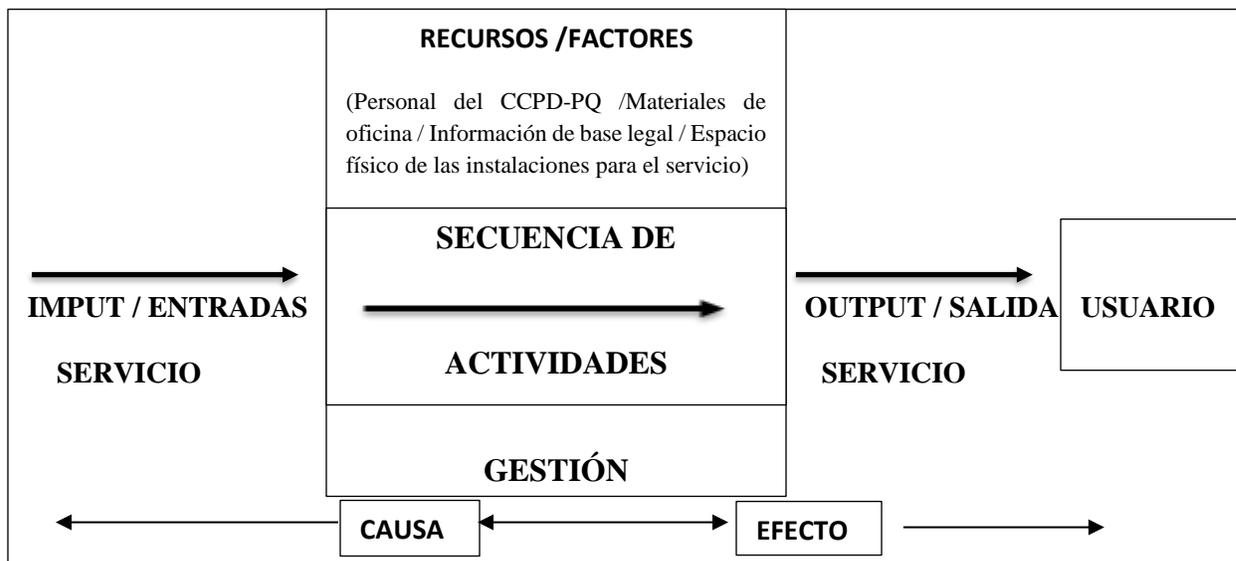
La importancia que genera un cuadro de mando integral es que permite relacionar indicadores, razón por la cual las perspectivas determinadas en el cuadro de mando reproducen relaciones causa efecto, es decir, se recibe información de lo que sucede y se sabe la causa de porqué sucede.(...) Por tanto si la organización invirtiendo en la selección, desarrollo, formación y evaluación del personal, esto conlleva una mejora de los procedimientos internos, lo que dará lugar a un aumento en la calidad de los servicios prestados, así como una mayor eficiencia de los costes, que afectará positivamente a los recursos disponibles de la organización y, en consecuencia, se podrán prestar más servicios y de mejor calidad con los mismos recursos lo que reportará una mayor satisfacción a los usuarios de los servicios. (Cañadas y Quintana, 2008)

Se puede decir que la atención a los usuarios se basa en procesos de protocolo o la mayoría de veces por cuestiones legales en tanto a derechos, por lo que es importante que se

aplicara un cuadro de mando integral donde se permita conocer los indicadores y procedimiento a seguir y explicar al usuario el mecanismo de solución a sus problemas, para que puede el usuario comprender y recibir un servicio óptimo, oportuno y de calidad.

La gestión de procesos que es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. (Carrasco J., 2011, pág. 9)

Por medio de la gestión de los procesos los servicios pueden ser más productivos a la colectividad logrando que el usuario como es el caso tenga confianza de que su necesidad se solucione adecuadamente.



*Gráfico 1 Sistema de proceso del servicio*

**Fuente:** (Perez J., 2010) **Elaborado por:** Conzuelo Ibarra Cabrera.

### 1.3.5. Administración de empresas

Se dice que la administración proviene del latín (que significa dirección hacia, tendencia) y significa subordinación y servicio. En su origen, el término significaba función que se desempeña bajo el mando de otro, servicio que se presta a otro. La tarea de la administración

consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos. Por tanto, administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir de terminados objetivos con eficiencia y eficacia. (Chiavenato I., 2001)

El termino administrar se refiere sobre todo a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, y dirigir y controlar sus actividades. Se comprueba que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de la eficiencia de sus trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, a los fines que se desea alcanzar. La preocupación por la estructura de la organización constituye una enorme ampliación del objeto de estudio. El micro enfoque en la tarea de cada obrero se amplía a la estructura organizacional de toda la empresa. Los enfoques relacionados con la estructura organizacional son tres: teoría clásica de Fayol, teoría de la burocracia de Weber y teoría estructuralista. (Chiavenato I., 2001)

### **1.3.6. Funciones Administrativas.**

Las funciones administrativas según (Koontz, 2013) afirma. “proveen una estructura conveniente para organizar el conocimiento administrativo. No hay ideas, resultados de investigación ni técnica que no encuentre un lugar en la clasificación de la planeación, organización, integración de personas, dirección y control” (pág. 33).

La estructura de las funciones administrativas permitirá organizar el conocimiento del proceso administrativo a ser aplicado en la organización, en las distintas actividades que realiza los funcionarios de la entidad.

La clasificación del proceso de funciones administrativas está direccionada de la siguiente manera:

La Planeación que es la elección de la misión y objetivo, así como de acciones para lograrlos, lo cual requiere de una toma de decisiones. La Organización es el establecimiento de una estructura intencional de papeles o roles de personas para la integración de una corporación. La Integración de personas es Integrar y mantener

ocupados los puestos dentro de una estructura organizacional. La Dirección es influir en las personas de modo que contribuyan a las metas organizacionales y a las metas de grupo. Y el Control que es Medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar de que los hechos se ajusten a los planes. (Cisneros F., 2017, pág. 20)

De acuerdo a las definiciones de las funciones administrativas es la base de información en la observancia y aplicación de un correcto desempeño en toda empresa o institución y de esta manera permita mejorar esos procesos de gestión en las áreas oportunas correctamente aplicadas en la organización.

### **1.3.7. Administración de recursos humanos.**

La administración de recursos humanos es un campo muy sensible para la mentalidad predominante en las organizaciones. Depende de las contingencias y las situaciones en razón de diversos aspectos, como la cultura que existe en cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología que utiliza, los procesos internos, el estilo de administración utilizado y de infinidad de otras variables importantes. (Chiavenato I., 2008)

El saber administrar los recursos humanos es indispensable para el funcionamiento adecuado de las instituciones o empresas ya que el ser humano siempre se ha considerado como el recurso fundamental de la organización.

El término capital intelectual se refiere a la suma de todos los conocimientos que poseen los empleados y que le dan una ventaja competitiva a la organización. Cuando los gerentes llevan a cabo actividades de administración de capital humano como parte de sus responsabilidades y tareas, lo hacen para facilitar la contribución de estas personas con el objetivo común de alcanzar las metas de la organización a la que pertenecen. La importancia de estas actividades se hace evidente cuando se toma conciencia de que los seres humanos constituyen el elemento común a toda organización; en todos los casos son hombres y mujeres quienes crean y ponen en práctica las estrategias e innovaciones de sus organizaciones. El lema

de una conocida compañía multinacional ilustra bien el punto: “Los recursos materiales hacen las cosas posibles, pero las personas las convierten en realidades.” (Werther y Davis, 2008).

(Cubillos R., Velásquez F. y Reyes M, 2014) Aseguran que según un artículo del Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado determinan que el talento humano en las empresas, es importante mantener procesos controlados y alineados con la estrategia corporativa de tal manera que se convierta en un área aliada para la consecución de los objetivos corporativos, manteniendo un clima organizacional óptimo, que permita contar colaboradores altamente motivados, comprometidos y con competencias laborales desarrolladas, que se reflejen en los indicadores de desempeño individuales y organizacionales.

Los objetivos de la administración de capital humano es los gerentes y los departamentos de capital humano deben plantearse metas claras y cuantificables. Estos objetivos equivalen a parámetros que permiten evaluar las acciones que se llevan a cabo. En ocasiones se expresan por escrito, por medio de documentos cuidadosamente preparados. Los objetivos de la administración del capital humano no sólo reflejan los propósitos e intenciones de la cúpula administrativa, sino que también deben tener en cuenta los desafíos que surgen de la organización, del departamento de personal mismo y de las personas participantes en el proceso. (Werther y Davis, 2008)

Se fundamenta en cuatro objetivos la administración en el capital humano como son:

Los objetivos corporativos son los aplicados a la administración de los recursos humanos postula como objetivo básico contribuir al éxito de la empresa o corporación, por medio de incidir en la estrategia corporativa, impulsar el uso óptimo del talento y contribuir a los resultados financieros, los valores organizacionales y la cultura de la empresa. La función del departamento es contribuir al éxito de los supervisores y gerentes. (Werther y Davis, 2008)

Los objetivos funcionales son los que buscan mantener la contribución del departamento de capital humano en un nivel apropiado a las necesidades de la organización es una prioridad absoluta. Cuando la administración del recurso humano no se ajusta a las necesidades de la organización, se producen innecesarios desperdicios de recursos de todo tipo. (Werther y Davis, 2008)

Los objetivos sociales es el enfoque con el capital humano que debe ser responsable, a nivel ético y social, de los desafíos que presenta la sociedad en general, y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización. Cuando ésta no utiliza sus recursos para el beneficio de la sociedad dentro de un marco ético, puede verse afectada por resultados negativos. (Werther y Davis, 2008)

Los objetivos personales es el que necesita que el ser humano tenga presente que cada uno de los integrantes de la organización aspira a lograr ciertas metas personales legítimas. En la medida en que ese logro contribuye al objetivo común de alcanzar las metas de la organización, el departamento de capital humano reconoce que una de sus funciones es facilitar las aspiraciones de quienes componen la empresa. (Werther y Davis, 2018)

Las actividades de la administración de capital humano constan de acciones que se llevan a cabo para proporcionar una fuerza de trabajo adecuada y mantenerla. Es probable que algunas compañías pequeñas no tengan departamento de administración de capital humano, en tanto algunas de tamaño intermedio pueden carecer de un presupuesto adecuado a sus necesidades. En estos casos, los profesionales se concentran en las actividades más esenciales y de mayor valor para la organización. (Werther y Davis, 2018)

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1.Enfoque metodológico de la investigación**

El presente trabajo de mejoramiento del servicio a usuarios del Consejo Cantonal de protección de Derechos del Cantón Puerto Quito, se trabaja con el método cualitativo y cuantitativo para dar solución a las problemáticas de los usuarios de la entidad, mediante el enfoque cualitativo se permitirá conocer las necesidades, comportamientos y hábitos de los usuarios para dar un servicio de calidad, por medio del uso de datos cuantitativos para la expresión de resultados de encuestas y entrevistas debidamente tabuladas mediante gráficos para expresar una propuesta viable al trabajo de investigación.

##### **2.1.1. Tipos de investigación**

El presente trabajo es un trabajo investigativo el cual se empleará dos tipos de investigación para el diagnóstico del problema las cuales están detalladas de la siguiente manera.

###### **2.1.1.1.Investigación descriptiva**

El estudio del presente trabajo está dirigido a los usuarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito, el cual que permite descubrir cuales son las causas y efectos del porque existe falta de eficiencia en la atención a los usuarios que asisten al Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito las mismas que se recolectará mediante encuestas y entrevistas para luego presentar la propuesta que permita mejorar.

###### **2.1.1.2.Investigación de campo**

Mediante la investigación de campo en la indagación se utilizará para obtener datos de forma cuantitativa y cualitativa aplicando técnicas de recolección que sean dirigidas a los usuarios que asisten al Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito.

### 2.1.2. Fuentes de recopilación de información:

**Fuentes primarias:** La investigación será aplicada mediante encuestas a los usuarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito y entrevistas a funcionarios de las instituciones públicas del Cantón.

**Fuentes secundarias:** La información es obtenida mediante diferentes páginas web como: el INEC, archivos de manuales, tesis de distintos repositorios de universidades, libros de autores especializados en la investigación de planes de mejoramiento de la gestión de procedimientos en los servicios.

### 2.2. Población, unidades de estudio y muestra

La población utilizada está enfocada en la investigación a los habitantes del Cantón Puerto Quito que son 20445 habitantes según el último censo del INEC del año 2010.

#### La Muestra:

La muestra representativa de objeto del presente estudio se aplicaría a los usuarios y familiares de usuarios que asisten a las oficinas del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito. Se precisará el tamaño de la muestra del cual se tomará en cuenta el número de usuarios que visitaron las oficinas de la institución en el año 2017 de acuerdo a un registro de 2385 personas en el año de usuarios atendidos.

**Fórmula para el cálculo:** De acuerdo al tamaño de la muestra de la población finita.

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

#### Representación de las variables:

**n**= tamaño de muestra (?)

**N**= Tamaño en la población segmentada de usuarios (2385)

**p**= Grado de ocurrencia que suceda (0,5)

**q**= Grado de ocurrencia que no suceda (1 – 0.5) = 0.5

**E**= Límite de probabilidad de error (5%)= 0,05

**Z**= Grado de confianza 95%

### **Aplicación de la fórmula para calcular la muestra.**

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{e^2 (N - 1) + Z^2 * P * q}$$

$$n = \frac{(2385) * (0,5) * (0,5) * (1,96)^2}{(0,05)^2(2385 - 1) + (1,96)^2(0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{2290.55}{6.96}$$

$$n = 329 \text{ personas objeto de estudio}$$

Mediante el cálculo se determina que se ejecutaran **329 encuestas a los habitantes del cantón**, quienes formaran la muestra representativa siendo una base para recolectar la información y conocer las necesidades y procedimientos a mejorar en cuanto al servicio a los usuarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito.

### **2.3.Métodos empíricos y técnicas empleadas para la recolección de la información.**

Para la presente investigación se utilizará el método descriptivo ya que el mismo permitirá conocer el comportamiento de los usuarios para lo cual se cree parte de la población que será tomada en cuenta y su selección será por aleatorio simple ya que todos tienen una misma oportunidad para ser incluidos en la investigación.

#### **2.3.1. Entrevista.**

La entrevista se aplicará a los funcionarios de las instituciones públicas del cantón, se realizará en base un listado de preguntas que servirá de guía para la evaluación de las falencias que tiene la institución en la atención a los usuarios y como debe mejorar en la gestión para la atención a los usuarios.

#### **2.3.2. Encuestas.**

Esta técnica es realizada mediante preguntas cerradas y abiertas utilizadas para recolectar información en base a un cuestionario el mismo que será aplicado a los usuarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito los mismos que serán de diferentes

géneros y distintos niveles socioeconómicos, el objetivo primordial de la encuesta es conocer los requerimientos que poseen los usuarios al recibir sus servicios como grupo de atención prioritaria y en cumplimiento de sus derechos según la política pública, como también se aplicara otro tipo de encuesta a funcionarios de las instituciones públicas del Cantón para saber cómo ellos consideran la atención a los usuarios en la institución para contar como base de información que permita mejorar los procesos de servicio de acuerdo a las necesidades o sugerencias de los usuarios.

## **2.4. Formas de procesamiento de la información obtenida de la aplicación de métodos y técnicas.**

### **2.4.1. Análisis de entrevistas aplicadas a funcionarios.**

El análisis de datos obtenidos por medio de la entrevista el cual será de ayuda en la obtención de resultados de forma rápida y concisa. Una vez procesada la información, se presentarán los resultados como ideas para el perfeccionamiento de la propuesta de solución a la problemática.

**Tabla 1 Funcionarios entrevistados.**

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>INSTITUCIÓN</b>
<b>Ing. Silvana Valencia</b>	Coordinadora del DECE	Distrito de Educación 17D12 de Educación.
<b>Psic. Roberto Choto</b>	Psicólogo clínico	Distrito de Educación 17D12 de Salud.
<b>Arq. William Vaca</b>	Coordinador de Desarrollo Comentario	GAD Municipal.
<b>Tnlga. Rudi Zambrano</b>	Analista de compras Públicas	GAD Provincial.
<b>Cmte. Byron Vaque</b>	Comandante	Cuerpo de Bomberos.
<b>Sra. Nela López</b>	Coordinadora de los proyectos MIES.	Ministerio de Inclusión Económica y Social

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**1. ¿Conoce los servicios que presta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito? Y como considera usted que son de ayuda para la sociedad Puerto quiteña.**

La mayoría de las instituciones públicas conoce los servicios que presta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito, financiado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Puerto Quito según ordenanza municipal, debido que se trabaja coordinadamente, dando servicios gratuitos. Mencionan que se debería trabajar más en dar a conocer los servicios que presta la institución porque aún hay personas muy humildes que no conocen de sus derechos que tienen como ciudadanos ya que habitan en lugares muy distantes a las instituciones y al ser una zona rural extensa con 98 recintos dentro del Cantón no se logra llegar a todos los usuarios por la distancia en la que habitan y la falta de coordinación para dar solución a esta problemática.

**2. ¿Considera que los servicios que presta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito son importantes y en qué manera?**

Consideran que son muy importantes porque ayudan a las personas de atención prioritaria, quienes están más expuestos a la vulneración de derechos a ser atendidos como necesidades y trámites que ellos necesitan realizar ya que les ayudan con servicios de atención preferencial y reciben servicios gratuitos beneficiando a quienes más lo necesitan. Indican también que hay casos que requieren de servicio inmediato según la situación de vulnerabilidad, pero pese a la lentitud burocrática de los procesos en ocasiones no se logra articular los servicios de manera oportuna e inmediata con las instituciones que garantizan el derecho.

**3. ¿Cómo califique la calidad de atención, eficiencia y eficacia que usted considera que reciben los usuarios de la entidad?**

En su mayoría califica como buena la calidad de atención, la eficiencia y eficacia por que la institución cuenta con personal capacitado y organizado, así como también manifiestan que no está por demás que mejore los procesos y de preferencia que se cuente con un manual de procesos para que se de la solución a personas no han podido solucionar sus necesidades y trámites. También se debería de trabajar más en dar a conocer los derechos y responsabilidades

a la sociedad ya que muchas personas de los sectores mas lejanos no tienen conocimiento de sus servicios gratuitos que pueden tener así como también muchos menores de edad que solo exigen derechos y se están olvidando de sus responsabilidades.

**4. ¿La institución en la que usted labora trabaja coordinadamente con Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito para el servicio a la colectividad y como lo hace?**

Todos consideran que si porque la institución, trabaja para el cumplimiento de la política pública lo que necesariamente tiene que estar trabajando coordinadamente para que se dé la atención pertinente a los diferentes grupos de atención prioritaria y sus vulnerabilidades como es en salud, educación, bienestar de la familia, solución de conflictos, beneficios de ley, denuncias, entre otros, pero falta la planificación de realizar cronogramas de trabajo con nuevos programas y proyectos que novedosos y que generen impacto para beneficiar a estos grupos vulnerables. Mencionan también que para mejorar la coordinación y la atención a los usuarios por la distancia en la que habitan es importante que la institución disponga de transporte propio para movilizar al personal de manera inmediata a donde lo necesite para dar la solución a los usuarios y contar con unas instalaciones propias que mejoren la imagen de la institución y garanticen el servicio con tecnología actualizada en las oficinas para una atención eficiente y de calidad.

**5. ¿La institución en la que usted labora da la solución y trámite a los usuarios direccionados por el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito y como lo hace?**

La mayoría dice que, si está a disposición para dar solución, pero comentan que hay muchos casos que no se ha logrado dar la satisfacción total por trámites inconclusos y otros necesitan mejorar los procesos de atención, lo hacen dando atención a lo que solicita el usuario, el trámite que requiere hacer debidamente direccionado. También recomiendan que es muy importante que se cree la Junta Cantonal de Protección de Derechos para que el CCPD-PQ remita los casos que le competen a este ente y se libere de los trámites que están prestando ayuda pero que no está dentro de las atribuciones, ya que lo hacen porque son personas vulnerables, pero no pueden emitir medidas de protección, también hay un índice de incremento de casos de denuncias de

violencia y son los casos que deben ser atendidos de manera inmediata, por ello es fundamental la creación de este organismo.

Recomiendan que es importante la presencia de la DINAPEN en el Cantón por la demanda de casos que existe con niños, niñas y adolescentes vulnerados de derechos, a fin de solucionar de manera inmediata los casos presentados en las oficinas del CCPD-PQ pero que no pueden dar solución porque no es el ente rector.

**6. ¿Cómo considera que los procedimientos de servicio de las instituciones públicas del Cantón son los adecuados para dar solución a las necesidades y tramites de los usuarios? ¿Por qué?**

Algunos dicen que no, porque al ser Puerto Quito un cantón distante de la ciudad necesita ser dado la solución de las necesidades a nivel local para que no se queden inconcluso ciertos trámites y necesidades, como muchos casos se necesitan dar continuidad y la distancia de los recintos impiden que se esté en contacto los usuarios con la institución. Recomendamos también que se debería tener estabilidad en el personal para que se dé continuidad a los procesos en especial si trabajan con usuarios generan un vínculo en el servicio, y es importante también que los fondos destinados a la institución incrementen y no se disminuyan por la situación económica del país, para que se dé la garantía de los servicios y la continuidad de los mismos.

**2.4.2. Análisis de la encuesta:**

Los datos obtenidos son por medio de la investigación con encuestas realizada a usuarios del muestreo determinado de 329 personas objeto de estudio, para analizar sus datos por ser información real y de campo en el lugar donde ocurren los hechos, es decir conocer interactuar con las personas y saber cuáles son las necesidades que tienen las personas y como se encuentra actualmente la atención a los usuarios en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito.

**Pregunta 1:** ¿Conoce los servicios que presta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito?

**Tabla 2** *Conoce los servicios del CCPD-PQ.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
SI	250	76%
NO	79	24%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** Según se observa en los datos obtenidos de la presente tabla de datos se evidencia que la mayoría de los usuarios conocen los servicios que como entidad pública presta a la población del Cantón, para dar la atención adecuada a las personas vulnerables de derechos.

**Pregunta 2:** ¿Conoce cuáles son los beneficios que recibiría a ser atendido en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito?

**Tabla 3** *Beneficios de ser atendidos por el CCPD-PQ.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
SI	168	51%
NO	161	49%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** Como se puede observar en los resultados obtenidos se evidencia que casi mitad de las personas no conocen los beneficios que pueden recibir por recibir atención del CCPD-PQ, en los diferentes situaciones de vulnerabilidad de los usuarios.

**Pregunta 3:** ¿Califique la calidad de atención a los usuarios prestada en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito?

**Tabla 4** *Calidad de atención a los usuarios.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Mala	4	1%
Regular	25	7%
Buena	115	32%
Muy buena	212	59%
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** Según los resultados obtenidos se evidencia que los usuarios califican la calidad de atención en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos, una cierta cantidad como buena, un mínimo de personas consideran como regular y mala, por lo tanto se comprende que se debería mejorar un poco mas en la calidad de atención a los usuarios.

**Pregunta 4:** ¿Considera que el procedimiento de servicio ha sido el adecuado para dar solución a su necesidad o trámite?

**Tabla 5** *Es adecuado el procedimiento de servicio.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
SI	207	63%
NO	122	37%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** Según los datos obtenidos de las encuestas aplicadas muestran que la mayoría de las personas consideran que el procedimiento si es el adecuado, pero tambien hay un numero considerable de personas que consideran que el procedimiento para sus necesidades y tramites no es el adecuado, por tanto esto permite conocer que si se debe mejorar en los procesos de servicio que presta la institución a la poblacion del Cantón.

**Pregunta 5:** ¿Considera que hay burocracia (exceso de papeleo) en la realización de trámites?

**Tabla 6** *La burocracia en los trámites.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>SI</b>	188	57%
<b>NO</b>	141	43%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** De los resultados obtenidos de las encuestas se evidencia que la mayoría de personas encuestadas consideran que existe burocracia en los trámites que realizan en las instituciones públicas del Cantón, esto permite conocer que se debe direccionar y ayudar los usuarios a que solucionen sus necesidades sin tanto trámite en los diferentes situaciones de vulnerabilidad y que no se ocasionen revictimización.

**Pregunta 6:** ¿Qué desearía que mejore en cuanto a atención a usuarios en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito?

**Tabla 7** *Que mejoras se debe aplicar.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Calidad	76	23%
Tiempo de espera	69	21%
Amabilidad	10	3%
Efectividad del servicio	128	39%
Instalaciones	46	14%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** Según los resultados se evidencia que las personas encuestadas la mayoría quiere que mejore es la efectividad del servicio o sea que se de solución efectiva a sus necesidades y trámites, mientras que un cierto grupo también quiere que mejore la calidad y el tiempo de espera, un poco las instalaciones, esto permite conocer que en los procesos de atención requieren de mejoramiento la calidad y las instalaciones.

**Pregunta 7:** ¿Considera necesario mejorar los servicios que presta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos?

**Tabla 8** *Mejorar el servicio.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
SI	276	84%
NO	53	16%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** Según los datos obtenidos de las encuestas aplicadas muestran que una cierta cantidad de personas consideran que el procedimiento no es el adecuado, pero también hay un número considerable de personas que consideran que el procedimiento para sus necesidades y trámites no es el adecuado, por tanto esto permite conocer que si se debe mejorar en los procesos de servicio que presta la institución a la población del Cantón.

**Pregunta 8:** ¿Considera que los procesos son eficientes y satisfactorios a las necesidades de la población del Cantón Puerto Quito?

**Tabla 9** *Procesos eficientes y satisfactorios.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
SI	188	57%
NO	141	43%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** De los datos obtenidos de las encuestas aplicadas muestran que la mayoría de encuestados consideran que son eficientes y satisfactorios, pero también hay un número considerable de personas que consideran que los procesos no son muy eficientes y no están satisfechos para la solución de sus necesidades, por lo cual da a conocer que si se debe mejorar en los procesos de servicio.

**Pregunta 9:** ¿Cree usted que las instituciones públicas del Cantón dan cumplimiento a los servicios que les compete dar a la población del Cantón Puerto Quito?

**Tabla 10** *Cumplimiento de servicios que les compete a las instituciones.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
SI	132	40%
NO	197	60%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** Mediante los datos obtenidos de las encuestas se puede evidenciar que la mayoría de encuestados consideran que en el Cantón no se dan cumplimiento a los servicios que les compete como institución, esto permite conocer que dentro de esta población hay personas con vulnerabilidad que no están siendo atendidas y se están cumpliendo los servicios que le compete a cada institución por cuanto se debe mejorar esto por el mismo hecho de la vulnerabilidad de estas personas.

**Pregunta 10:** ¿Considera usted que el personal que presta los servicios en las instituciones públicas del cantón está debidamente capacitado para dar la atención adecuada y cordialmente?

**Tabla 11** *Calidad del personal de servicio a los usuarios del Cantón.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
SI	155	47%
NO	174	53%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** Según los resultados obtenidos de las investigaciones realizadas se evidencia que más de la mitad de las personas dicen que el personal de las instituciones públicas del Cantón que presta los servicios a los usuarios no están debidamente capacitados en una atención adecuada y de manera cordial, esto da a conocer que tiene que mejorar en las recomendaciones y capacitaciones en el personal que presta los servicios a la colectividad.

**Pregunta 11:** ¿Cómo califica al personal que presta la atención a los usuarios en las instituciones públicas del cantón?

**Tabla 12** *Calidad del personal que presta los servicios en las instituciones.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
Mala	13	4%
Regular	109	33%
Buena	128	39%
Muy buena	79	24%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** Según encuestas aplicadas se ha obtenido los datos que muestran que la mayoría de encuestados califican al personal que presta los servicios en las instituciones públicas del Cantón como buena, como también un grupo considerable dicen que es regular y algunos hasta dicen que es mala, esta información recalca que los empleados que da los servicios tiene que mejorar la calidad de atención ya que es la imagen de la organización.

**Pregunta 12:** ¿Cree usted que el Consejo Cantonal de Protección de Derechos trabaja coordinadamente con demás instituciones públicas del cantón?

**Tabla 13** *Coordinación con instituciones del Cantón.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
SI	204	62%
NO	125	38%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** Por los resultados de las encuestas se evidencia que la mayoría de personas consideran que si se trabaja coordinadamente con las instituciones del Cantón por los trámites que realizan y sus necesidades en dar solución, pero también hay un número representativo que cree que no se trabaja coordinadamente, por lo cual se debe dar a conocer que si se trabaja coordinadamente permitiendo esto mejorar en los procesos de servicio para que de la solución esperada a los usuarios.

**Pregunta 13:** ¿Considera usted que se cumple con todos los procesos para la solución de las necesidades y trámites pertinentes de la población puerto quiteña?

**Tabla 14** *Complimiento de procesos de atención y trámites.*

<b>Variab</b> les	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
SI	161	49%
NO	168	51%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** De los encuestados se puede evidenciar que mas de la mitad considera que no se cumple con los procesos que tiene que aplicar a la solución de las necesidades y trámites de la población puertoquiteña, según esta información se puede confirmar que efectivamente se necesita mejoramiento de procesos de los servicios a usuarios.

**Pregunta 14:** ¿Se ha dado la solución o el direccionamiento adecuado a la solución de su necesidad o trámite?

**Tabla 15** *Adecuada solución o trámite en el CCPD-PQ.*

<b>Variab</b> les	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
SI	214	65%
NO	115	35%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** Mediante los datos obtenidos de las encuestas aplicadas evidencian que en su mayoría dicen que se ha dado solución a sus necesidades y trámites, como también un grupo considerable de personas dicen que no se ha dado la solución esperada a sus necesidades y trámites, por tal motivo se debe tomar en de referencia en el mejoramiento de los procesos de atención a los usuarios.

**Pregunta 15:** ¿Cree usted que el Consejo Cantonal de Protección de Derechos cuenta con un manual de procesos?

**Tabla 16** *Manual de procesos en el CCPD-PQ.*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
SI	125	38%
NO	204	62%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** Según los datos obtenidos en las encuestas aplicadas se evidencia que la mayor parte de personas dicen que el Consejo Cantonal de Protección de Derechos no cuenta con un manual de procesos, como también hay un grupo de personas que creen que si tiene manual de procesos según la solución dada a sus necesidades, por cuanto esta información define que es fundamental realizar un manual de procesos en la organización.

**Pregunta 16:** ¿Cree usted que la gestión que realiza el Consejo Cantonal de Protección de Derechos es la adecuada?

**Tabla 17** *La gestión del CCPD-PQ es eficiente y optima*

<b>Variables</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
SI	207	63%
NO	122	37%
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Análisis:** Según los resultados adquiridos de las encuestas aplicadas se evidencia que hay un grupo representativo de personas que creen que no realiza una gestión adecuada, así como también la mayoría de las personas dicen que el Consejo Cantonal de Protección de Derechos realiza una gestión adecuada tal información refleja que se debe mejorar la gestión de procesos en la entidad.

### **2.4.3. Resultados de la investigación.**

De los datos obtenidos evidencia que en su mayoría los usuarios expresan que los servicio a los grupos de atención prioritaria se deben mejorar, en las diferentes situaciones de vulnerabilidad de los diferentes grupos de atención prioritaria, por tan motivo se comprende que se debería mejorar un poco mas en la calidad de atención a los usuarios. Permite conocer que si se debe mejorar los procedimientos de servicio que facilita la institución a la poblacion del Cantón, ya que el personal de atiende debe direccionar y ayudar los usuarios a que solucionen sus necesidades sin tanto trámite en los diferentes situaciones de vulnerabilidad y que no se ocasione revictimización.

Tambien que conoce que los procesos de atención requieren de mejoramiento la calidad y las instalaciones, por ende mejorar los procedimientos de servicio, tambien se identifica que dentro de esta población hay personas con vulnerabilidad que no estan siendo atendidas debido que no se estan cumpliendo los servicios que le compete a cada institución por cuanto se debe mejorar esto por el mismo hecho de la vulnerabilidad de estas personas, ayudando a evidenciar que se debe mejorar en la recomendaciones y capacitaciones del personal que presta los servicios a la colectividad. Tambien permite identificar que se debe trabajar cordinadamente permitiendo esto mejorar en los procesos de servicio para que se de la solución esperada a los usuarios, por tal motivo se debe tomar en consideración en el mejoramiento de los procesos de atención a los usuarios y por cuanto esta información define que es fundamental realizar un manual de procesos en la institución, haciendo que la gestión de servicio sea la adecuada a las necesidades de la población puertoquiteña en la realización de sus trámites y solución de neceidades de los diferentes grupos de atención prioritaria.

### CAPÍTULO III

#### MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE SERVICIOS DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN PUERTO QUITO-PROVINCIA DE PICHINCHA.

La propuesta que se desarrollará en el presente trabajo de investigación tiene como finalidad mejorar los procesos y procedimientos de servicios que faciliten el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito, garantizar la óptima atención a los usuarios satisfaciendo sus necesidades y ayudándoles en sus trámites pertinentes, a través de varias propuestas que se logre el cumplimiento de la política pública en favor de los derechos de las personas vulnerables.

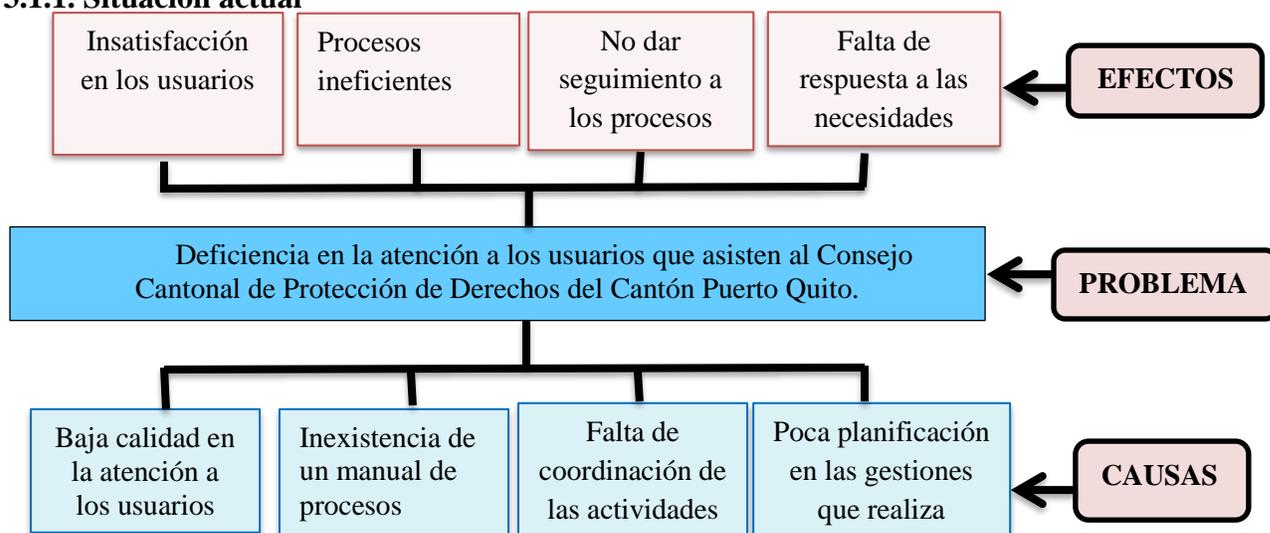
Dentro de la investigación aplicada mediante encuestas y entrevistas se ha detectado falencias en los procesos de servicio, por lo tanto, se debe dar la solución que se requiere.

La propuesta se basará en el desarrollo de:

- Procesos de atención
- El servicio a los usuarios (aplicando el ciclo de Deming).
- Manual de procesos y procedimientos para el mejoramiento de los servicios.

#### 3.1. Diagnóstico situacional

##### 3.1.1. Situación actual



*Figuras 1* Diagrama del Análisis crítico del problemas.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

La problemática actual a solucionar es la deficiencia en la atención a los usuarios que reciben atención del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito.

Las causas dan lugar a esta necesidad es la baja calidad de servicio a los usuarios cuyo efecto es la insatisfacción de los habitantes por el mal servicio recibido; otra causa es no contar con un manual de procesos motivo por el que quedan inconclusos a ser atendidos y solucionados.

También la distancia de las viviendas de los usuarios es otra causa que genera un efecto negativo al no poder completar ciertos procesos y dar seguimiento constante a trasladar el personal a los domicilios si el caso lo amerita o que el usuario pueda acercarse frecuentemente para dar continuidad a la solución de su necesidad o trámite y por último se tiene la falta de planificación de actividades que necesita contar con un esquema debidamente organizado de funciones a cumplir dando resultado la atención a los requerimientos de los usuarios.

### **3.1.2. Análisis FODA**

#### **Fortalezas:**

- Disponer de un financiamiento por parte del GAD Municipal.
- Brindar servicio a la ciudadanía en casos de vulnerabilidad sin ningún costo.
- Contar con una ordenanza que garantice el funcionamiento del CCPD-PQ.
- Ser una entidad adscrita al GAD Municipal del Cantón Puerto Quito
- Contar con un equipo humano de trabajo capacitado y organizado.

#### **Oportunidades:**

- Cronograma de actividades coordinadas con varias instituciones.
- Recibir más financiamiento del Estado
- Apoyo de otras instituciones para realizar actividades novedosas y de impacto.
- Tener la atribución de articular el servicio con otras instituciones.
- Aplicación de tecnología actualizada.

**Debilidades:**

- No contar con transporte propio para dar atención en los diversos recintos.
- No disponer de una Junta Cantonal.
- Ausencia del apoyo por parte de la DINAPEN en el cantón a fin de solucionar rápidamente cualquier solución dentro de sus funciones.
- Falta de promoción de nuestro quehacer hacia la ciudadanía.
- Falta de estabilidad laboral para el personal.
- Lentitud en los procesos
- Falta de infraestructura con instalaciones propias.

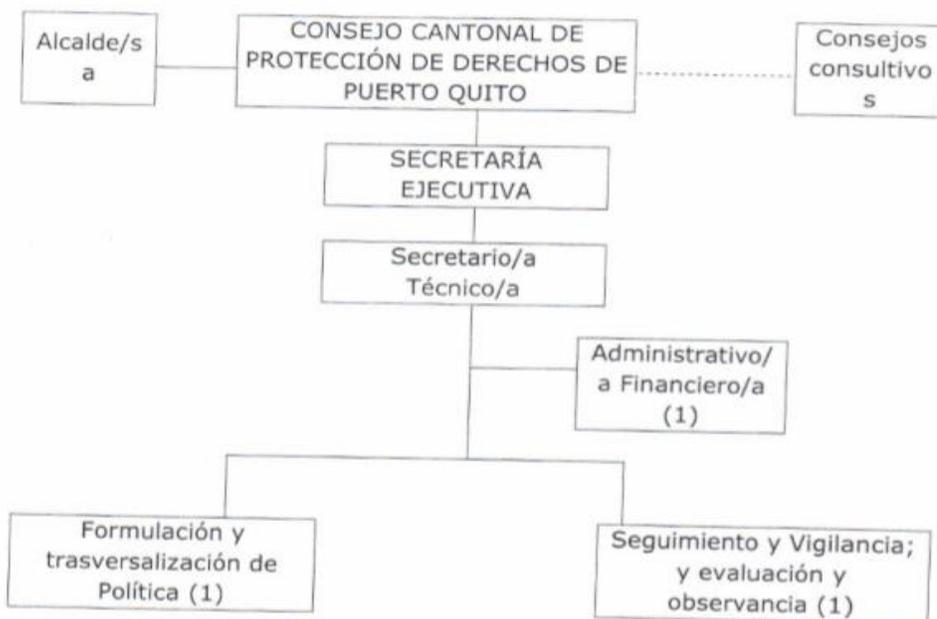
**Amenazas:**

- Demora en el envío y autorización de documentos.
- Incremento de casos de denuncias y vulneración de derechos.
- Demanda de casos.
- Habitabilidad de la población muy distante de la localidad.
- Disminución de fondos para el GAD Municipal.
- Inoportuna entrega de documentos físicos.

**3.1.3. Estructura orgánica actual**

La estructura orgánica que tiene actualmente el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito, es la que se encuentra en la Ordenanza Municipal de creación y funcionamiento del CCPD-PQ, aprobada y constituida el 20 de Junio del año 2014 por el pleno del Consejo Municipal, señalando que según el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización, que establece al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal: "implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas

cantoniales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. (GAD Municipal de Puerto Quito, 2015)



*Figuras 2 Estructura Organizacional actual de la organización.*

**Nota:** (GAD Municipal de Puerto Quito, 2015), recuperado de Ordenanza Municipal.

## 3.2. Planificación

### 3.2.1. Filosofía corporativa

#### 3.2.1.1. Misión:

Implementar políticas públicas promoviendo el funcionamiento del sistema de protección integral de los grupos de atención prioritaria, la observancia de los derechos y responsabilidades de los ciudadanos y ciudadanas; articulando mecanismos que permitan el cumplimiento de ejecución de planes, programas y proyectos que trabajen conjuntamente con las instituciones públicas, privadas y la corresponsabilidad de la ciudadanía del Cantón Puerto Quito, en el marco de las leyes, calidad y mejoramiento continuo.

### **3.2.1.2. Visión:**

El Cantón Puerto Quito será un lugar de convivencia donde se ejerzan los derechos y responsabilidades acordes a la edad y etapa de desarrollo de los ciudadanos, trabajando por el cumplimiento de sus derechos y deberes, con enfoques de género, interculturalidad, intergeneracional y discapacidad, donde se desenvuelvan con la corresponsabilidad del Estado, la familia y la sociedad.

### **3.2.1.3. Valores:**

**Trabajo en equipo.** - Realizar las actividades en coordinación.

**Solidaridad.** - Tener un espíritu de colaboración en especial si las actividades por las que se trabaja son para personas vulnerables.

**Responsabilidad Social.** - Las funciones que desempeña el personal deben estar realizadas con integridad y compromiso.

**Creatividad.** - El personal debe ser original e imaginativo en las actividades a través de la generación de nuevas ideas aplicadas para mejorar el servicio.

**Respeto.** - El trato para todas las personas debe ser con amabilidad y consideración, aún en el derecho de creencia de cada persona.

**Transparencia.** - Las funciones que desempeña el personal debe ser integra y rendir cuentas de manera explícita y honesta.

**Equidad.** - Dar un servicio por igual sin distinción de etnia, religión o costumbres.

### **3.2.1.4. Objetivos de servicio:**

- Garantizar la asignación de recursos que por ley le corresponde por parte del Gobierno Municipal del Cantón Puerto Quito.
- Contar con un equipo técnico profesional de apoyo para la organización.
- Potenciar el capital humano del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón para darle continuidad a una buena práctica institucional, esta como sostenibilidad institucional.

- Aplicar la estructura organizacional para agilizar procesos y fortalecer la capacidad de gestión.
- Trabajar de manera armónica con nuestros aliados institucionales de manera que sea evidente la visión de aspiración de contar con causas y políticas locales consensuadas, con un marco jurídico acorde a los derechos de los diferentes grupos de atención prioritaria con marco institucional al servicio de la colectividad.
- Involucrar métodos participativos en la ejecución de actividades planificadas.
- Desarrollar nuevas estrategias comunicacionales acordes a la gestión, visión, misión y el plan estratégico que incluyan el marketing institucional para potenciar la gestión y procesamiento del Consejo Cantonal de Protección de Derechos.
- Demostrar transparencia, equidad, enfoque de género, intergeneracional, discapacidades, rindiendo y exigiendo cuentas y promoviendo la responsabilidad ciudadana.
- Priorizar la inversión de recursos, a fin de que los mismos sean utilizados adecuadamente.
- Elaborar políticas públicas, locales con base a la realidad local de la comunidad.

### **3.2.1.5. Políticas en base a atribuciones de la institución.**

El Consejo Cantonal de Protección de los Derechos de los ciudadanos del Cantón Puerto Quito aplicará las siguientes políticas de servicio según atribuciones que le compete a la institución de acuerdo Ordenanza de Creación y Funcionamiento del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito, certificada y aprobada por el Consejo Municipal el 20 de junio del año 2014.

**a)** Garantizar los derechos establecidos en la Constitución, tratados internacionales y Leyes Orgánicas, así como delinear de manera coordinada e integrada las acciones de planes, programas y proyectos que dan cumplimiento al Plan Nacional del Buen Vivir, contribuyendo al equilibrio de los derechos de los ciudadanos del Cantón Puerto Quito.

**b)** Generar condiciones que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución a través de la creación y funcionamiento del sistema de protección integral de los habitantes del Cantón Puerto Quito.

**c)** Promover la articulación, coordinación y corresponsabilidad entre:

**1.-** Los organismos del Sistema Cantonal de Protección Integral de los grupos de Atención Prioritaria.

**2.-** El Sistema Nacional de Inclusión Y equidad Social; y,

**3.-** El Sistema Nacional Descentralizado de la Protección Integral a la Niñez y Adolescencia.

**d)** Garantizar la asignación de los recursos económicos oportunos y permanentes para el cumplimiento de las Políticas Públicas en el ámbito cantonal y parroquial, el funcionamiento del Consejo Cantonal de Protección de Derechos, de la Junta Cantonal de Protección de Derechos; a fin de garantizar el ejercicio de derechos de las personas y grupos de atención prioritaria.

**e)** Fortalecer la participación de manera protagónica de las personas y grupos de atención prioritaria, en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, en el cantón Puerto Quito.

**f)** Organizar el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de los grupos de atención prioritaria del Cantón Puerto Quito.

**g)** Fortalecer la Junta Cantonal de Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia del Cantón Puerto Quito.

**h)** Fortalecer las Defensorías Comunitarias.

### 3.2.2. Matriz FODA Estratégico.

LA MATRIZ FODA DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN PUERTO QUITO		
 <p><b>FACTORES INTERNOS</b></p>	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disponer de financiamiento del GAD Municipal.</li> <li>2. Contar con un equipo humano de trabajo capacitado y actualizado.</li> <li>3. Contar con una ordenanza que garantiza el funcionamiento del CCPD-PQ.</li> <li>4. Ser una entidad adscrita al GAD Municipal del Cantón Puerto Quito.</li> <li>5. Brindar servicio a la ciudadanía en casos de vulnerabilidad sin ningún costo.</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inexistencia de una Junta Cantonal del Cantón.</li> <li>2. No contar con el apoyo de DINAPEN en el Cantón para rapidez en la solución de problemas.</li> <li>3. Falta de promoción de las funciones hacia la ciudadanía.</li> <li>4. Inestabilidad con personal.</li> <li>5. Lentitud en los procesos</li> <li>6. Falta de infraestructura e instalaciones propias.</li> <li>7. No disponer de transporte propio para dar atención en los recintos.</li> </ol>
	<p><b>FACTORES EXTERNOS</b></p> <p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir más financiamiento del Estado.</li> <li>2. Convenios con otras instituciones para realizar actividades en beneficio propio.</li> <li>3. Tener la libertad y atribuciones para articular con otras instituciones.</li> <li>4. Adquisición de tecnología actualizada.</li> <li>5. Cronograma de actividades coordinadas con las otras instituciones.</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIAS (FO)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitar para el siguiente año un incremento de presupuesto.</li> <li>2. Desarrollar más alianzas estratégicas de trabajo con varias instituciones.</li> <li>3. Coordinar acciones en defensa de derechos con las instituciones posibles existentes.</li> <li>4. Promocionar más los proyectos con enfoque de igualdad creando impacto así en la población.</li> </ol>
<p><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de denuncias y vulneración de derechos.</li> <li>2. Demanda de casos varios.</li> <li>3. Tener población muy distante de la localidad principal.</li> <li>4. La disminución de fondos para el GAD Municipal.</li> <li>5. Entrega de documentación físicos inoportunamente.</li> <li>6. Falta de originalidad en envíos para la autorización de documentos.</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIAS (FA)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructurar los trabajos institucionales.</li> <li>2. Mejorar los procesos de documentación para ser atendidos de forma inmediata.</li> <li>3. Propuesta de mejoramiento que garantice el buen uso de los recursos.</li> <li>4. Trabajar de manera planificada según el círculo Deming.</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIAS (DA)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Otorgar estabilidad al personal para que exista continuidad en los casos presentados.</li> <li>2. Realizar brigadas de colaboración que eviten el abandono de casos y acontecimientos relacionados</li> <li>3. Capacitar a la familia en temas de violación de los derechos desde lo interno del seno familiar vasados en el fortalecimiento de valores.</li> <li>4. Realizar un manual de procesos y procedimientos respectivos.</li> </ol>

Figuras 3 Matriz del FODA Estratégico

Nota: Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

### 3.3. Organización

#### 3.3.1. Estructura Orgánica Propuesta



*Figuras 4 Estructura Orgánica propuesta del CCPD-PQ.*

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

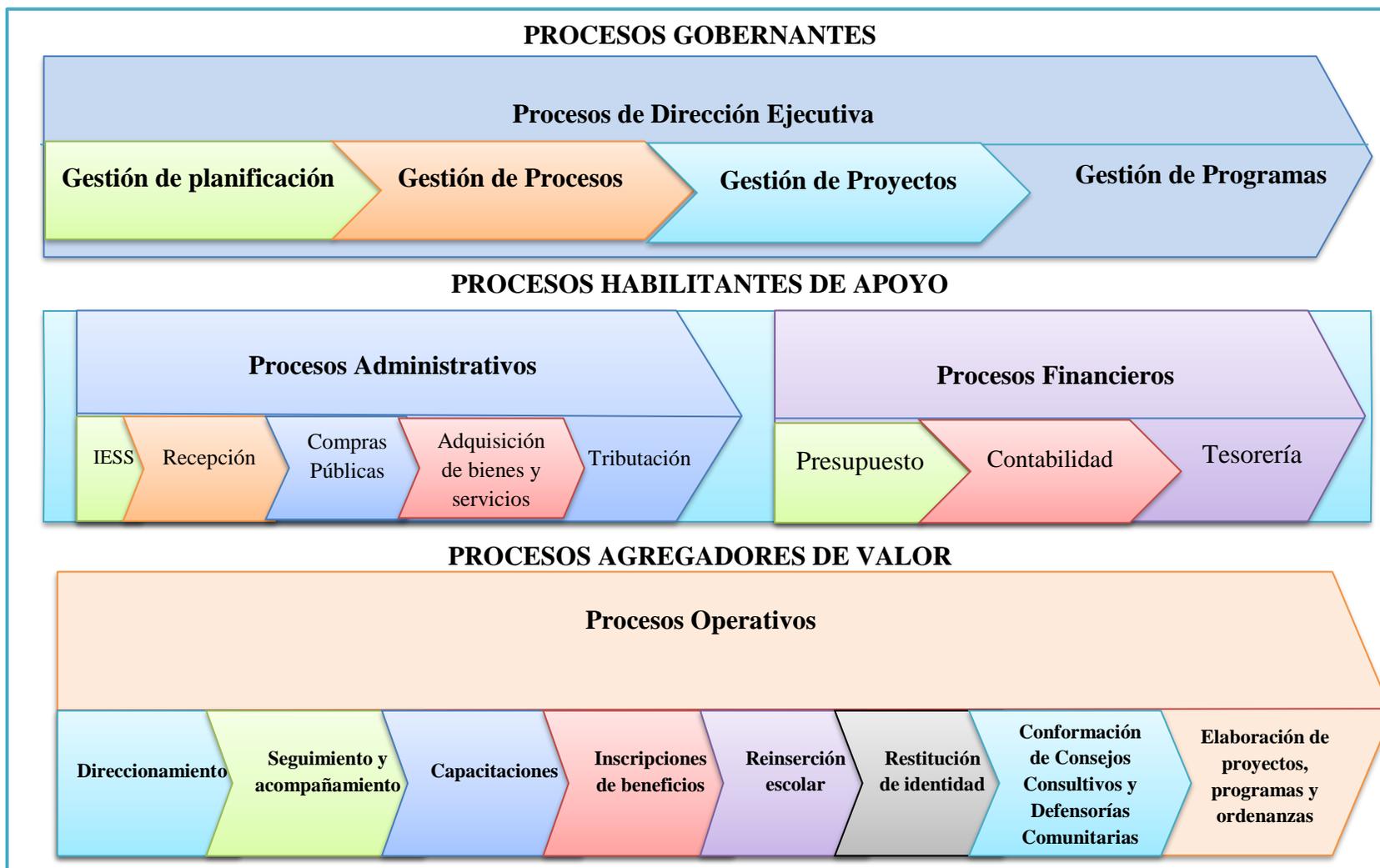
#### 3.3.2. Productos y servicios.

1. Direccionamiento en conflictos familiares, tramitación de carnet de discapacidad, demandas de pensiones alimenticias, demandas por paternidad, atención psicológica, atención psiquiátrica, derivación a terapia de pareja.
2. Seguimiento y acompañamiento de los casos de vulneración de derechos como son: trámites de adultos mayores por denuncias de presunto robo del bono, registro de tarifas de la dignidad por adulto/a mayor, denuncias de violencia de género, maltrato intrafamiliar en casos de violencia física, psicológica, sexual, patrimonial, política y simbólica.
3. Capacitar en unidades educativas y comunidades en temas de: derechos, no violencia, rutas y protocolos de atención, prevención de alcohol y drogas, beneficios de las personas

adultas mayores, servicio de transporte inclusivo, beneficios y rutas de atención de las personas con discapacidad.

4. Inscripciones de los beneficios de: Bono de Desarrollo Humano, derivación para acogimiento institucional a personas que lo requieren en situaciones de vulnerabilidad como: casa de acogida para niños, niñas, adolescentes y adultos mayores o centros de rehabilitación para personas adictas.
5. Reinserción escolar a niños, niñas, adolescentes y jóvenes al ámbito educativo.
6. Restitución del derecho a la identidad.
7. Conformación de Consejos Consultivos y Defensorías comunitarias
8. Elaboración de proyectos, programas y ordenanzas para promover el cumplimiento de la política pública a favor de los grupos de atención prioritaria con enfoque a los cinco Consejos de igualdad nacionales para la igualdad que son órganos responsables de asegurar la plena vigencia y el ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales de Derecho Humanos. Los Consejos ejercerán atribuciones en la formulación, transversalización como son:
  - Consejo Nacional de la Igualdad Intergeneracional: Garantizar los derechos de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultas/os mayores.
  - Consejo Nacional de la Igualdad de Género: Promoviendo la igualdad entre hombres, mujeres y grupo LGBTI.
  - Consejo Nacional de la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades: Promoviendo el derecho de auto identificación, restitución de los pueblos marginados históricamente, promover el rescate de las tradiciones autóctonas y propias de cada etnia y nacionalidad.
  - Consejo Nacional de la Igualdad de Discapacidades: Elaborar, vigilar y observar las políticas municipales para la inserción y reinserción de las personas con discapacidad.
  - Consejo Nacional de Igualdad de Movilidad Humana: Es la función de promover la organización y atención de los servicios que requieran como ciudadanos inmigrantes que están habitando en el territorio del Cantón Puerto Quito.

### 3.3.3. El mapa de procesos de la organización



**Figuras 5** Mapa de procesos de la Organización.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

### **3.3.3.1.Descripción del proceso de la organización.**

**Entrada.** - Son las características objetivas que responden a los estándares de aceptación de los usuarios y las expectativas de quienes reciben los servicios en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos a través de diferentes recursos.

**Gestión de actividades.** - Es el apoyo donde se utiliza los medios y recursos necesarios para la prestación del servicio aplicando los procesos y procedimientos para dar el servicio y solucionar la necesidad de los usuarios, es decir entregar un resultado con valor aplicando las metodologías de trabajo del procedimiento y pasar al siguiente proceso administrativo para lograr el producto que requiere el cliente final.

**Salida.** - Es la finalización del resultado del servicio con la calidad exigida de cumplimiento y al tiempo oportuno de solución y si es caso preferencial de manera inmediata por ser el caso de trabajar con personas vulnerables para el cual presta los servicios la institución y el hecho de ser Consejo Cantonal de Protección de Derechos, así lo amerita.

### **3.3.3.2.Factores del proceso de atención al cliente.**

**Personas:** Son los recursos humanos con los que cuenta la organización, es el equipo de trabajo dentro del proceso, todos con conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes, que conocen los servicios de atención a los usuarios y sus procedimientos para dar el servicio óptimo a los usuarios velando por los derechos de los diferentes grupos de atención prioritaria.

**Materiales:** Son recursos utilizados para la difusión de la información en materia de derechos en afiches y volantes, materiales de oficina para emitir registros, informes, fichas, base legal, sistema contable, archivo, equipos de computación, entre otros.

**Recursos Físicos:** Las instalaciones donde presta los servicios como son las oficinas de la institución, sala de reuniones para coordinar acciones, el hardware, software y transporte para la movilización del personal que va a prestar los servicios y que requieren de seguimiento sobre casos, procedimientos, entre otros.

**Atributos del servicio:** Los servicios que se brinde a los usuarios deben de cumplir con las características como atributos de servicio de calidad y de actitud para el correcto proceso de atención a los diferentes grupos de atención prioritaria.



*Figuras 6* Atributos de servicio.

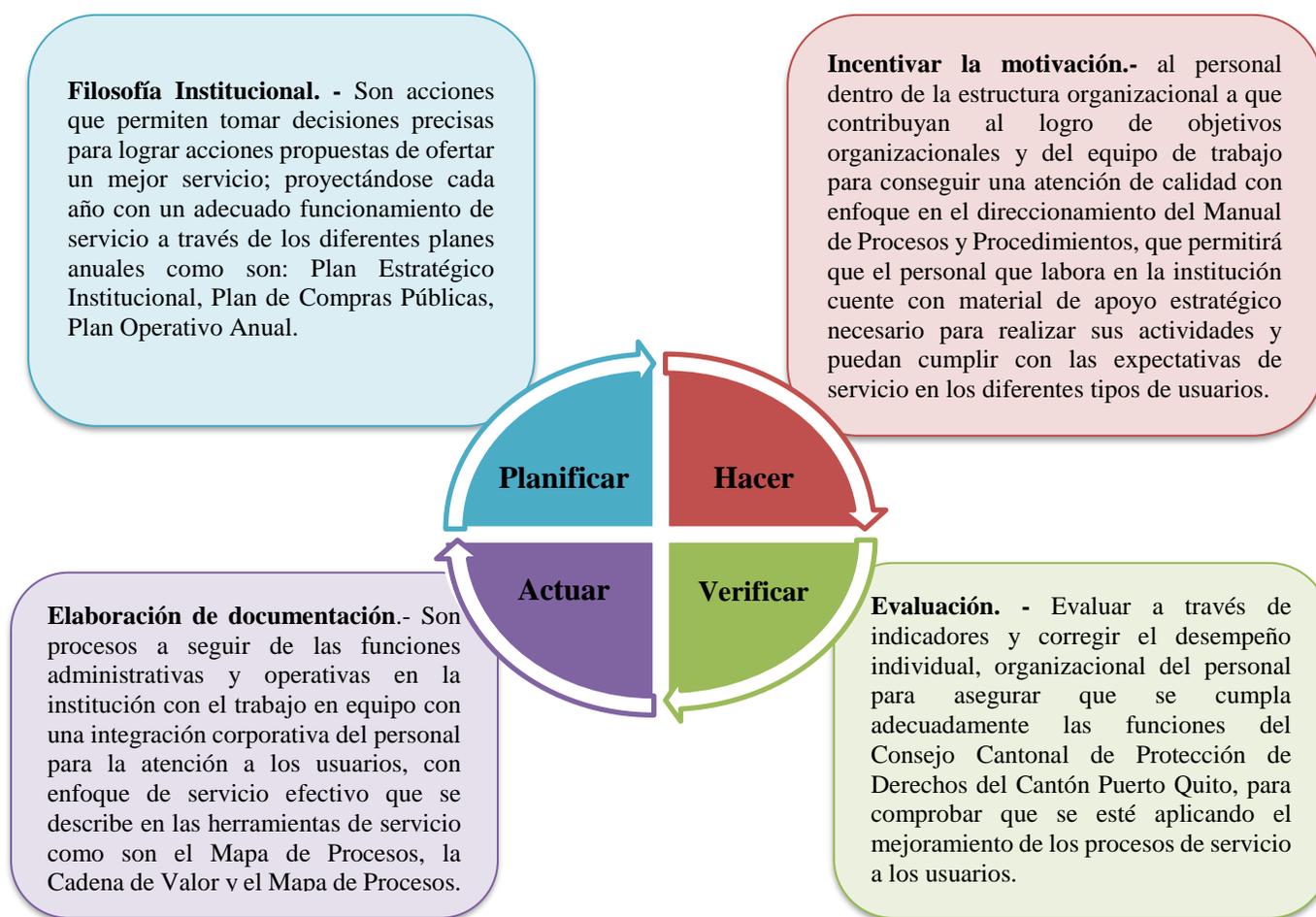
**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

**Protocolos de atención y servicio a usuarios:** La imagen es la primera impresión que se genera en los usuarios, por ello es importante cuidar la apariencia y vestimenta para transmitir

confianza, dará una presencia de pulcritud y de compromiso con las funciones que realiza y las personas del entorno.

### 3.3.4. Funciones Administrativas.

Las funciones administrativas bajo la estructura del ciclo de Deming o en inglés también conocido con el ciclo PDCA (Plan, Do, Check y Act). Definiéndose así los conocimientos administrativos que se cumpla en las funciones que le compete a la entidad con enfoque de servicio a los diferentes grupos de atención prioritaria que son por los cuales presta sus servicios la entidad, para organizar la atención que ofrece el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito, a través del proceso administrativo como es:



**Figuras 7** Ciclo de las funciones administrativas

**Nota:** Recuerdo del Ciclo de Deming, elaborado por Conzuelo Ibarra, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

### 3.3.5. Cadena de Valor



*Figuras 8* Cadena de Valor del CCPD-PQ.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

### 3.3.5.1. Análisis de la cadena de valor:

De la información que se ha obtenido se ha logrado identificar los procesos, en la cadena de valor y se puede concluir que esta es coherente y conveniente para el servicio de la organización, por lo tanto la cadena de valor propuesta se aplicará es la reingeniería de procesos y se centrará en aquellos procesos que no tienen una clara definición dentro de la institución por lo tanto se efectuara desagregación adecuada a la realidad de la organización; de igual manera en los procesos actuales se buscará reducir aquellos pasos que no tienen una real justificación para su razón de ser compuesta por:

- **Actividades de soporte:** Son los procesos gobernantes y habilitantes de apoyo.

**Procesos gobernantes.** - Gestión de planificación, procesos, proyectos y programas es donde se planifica por medio del Plan Operativo Anual (POA), planificación de los recursos técnicos y económicos, mantenimiento de las instalaciones y mobiliario, para dar la atención a los usuarios. Direccionamiento al capital humano que labora para servir a la colectividad en el CCPD-PQ. Contando con un desarrollo tecnológico como internet, difusión de información en redes sociales y el sistema tecnológico indispensable para dar una atención actualizada. Diseñando los proyectos y programas de derechos en cumplimiento de la política pública a favor de los grupos vulnerables.

**Procesos habilitantes de apoyo.** - Son los procesos de apoyo para servicio a los usuarios como son los procesos administrativos con los procedimientos de actividades del sistema del IEES del control de personal, recepción y atención a los usuarios, manejo del portal de compras públicas, adquisición de bienes y servicios como logística necesaria para el cumplimiento de proyectos, programas, atención de los usuarios; y la tributación con las declaraciones al Servicio de Rentas Internas (SRI)

Son también los procesos financieros de presupuesto, contabilidad y pago a proveedores.

**Actividades primarias:** Están compuestos por los procesos agregadores de valor como gestión operativa en los distintos procedimientos de servicios que presta la institución, aplicando la logística de la designación de personal en las diferentes áreas con sus respectivas funciones; las

operaciones en el mejoramiento de la calidad de atención a clientes externos para satisfacer las necesidades y se permitan garantizar los derechos de los grupos vulnerables, para la realización de los procedimientos como:

1. Direccionamiento en: conflictos familiares, demandas de pensiones alimenticias, demandas por paternidad, atención psicológica, atención psiquiátrica, derivación a terapia de pareja.
2. Seguimiento y acompañamiento de casos de vulneración de derechos.
3. Capacitaciones en unidades educativas y comunidades en temas de: derechos, no violencia, rutas y protocolos de atención, prevención del consumo de alcohol y drogas; beneficios para las personas adultas mayores, servicio de transporte inclusivo, beneficios y rutas de atención de personas con discapacidad.
4. Inscripciones de los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humanos, derivación para acogimiento institucional a personas que lo requieren en situaciones de indefensión como: casa de acogida para niños, niñas, adolescentes y adultos mayores o centros de rehabilitación de personas adictas.
5. Reinserción escolar a niños, niñas, adolescentes y jóvenes al ámbito educativo.
6. Restitución del derecho a la identidad.
7. Conformación de Consejos Consultivos y Defensorías comunitarias
8. Elaboración de proyectos, programas y ordenanzas para promover el cumplimiento de la política pública a favor de los grupos de atención prioritaria con enfoque a los cinco Consejos nacionales de igualdad, que son órganos responsables de asegurar la plena vigencia y el ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales de Derecho Humanos. (GAD Municipal de Puerto Quito, 2015)

#### **3.4. Manual de procesos y procedimientos**

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito no contaba con procesos de servicio y han sido establecidos los procesos gobernantes para los cuales se ha definido los diferentes procesos habilitantes de servicio para el cambio de esta institución del mejoramiento de procesos de servicio, enmarcada en los procesos operativos.

Enfocándose en los subprocesos de direccionamiento, seguimiento y acompañamiento, capacitaciones, inscripción de beneficios, reinserción escolar, restitución de identidad,

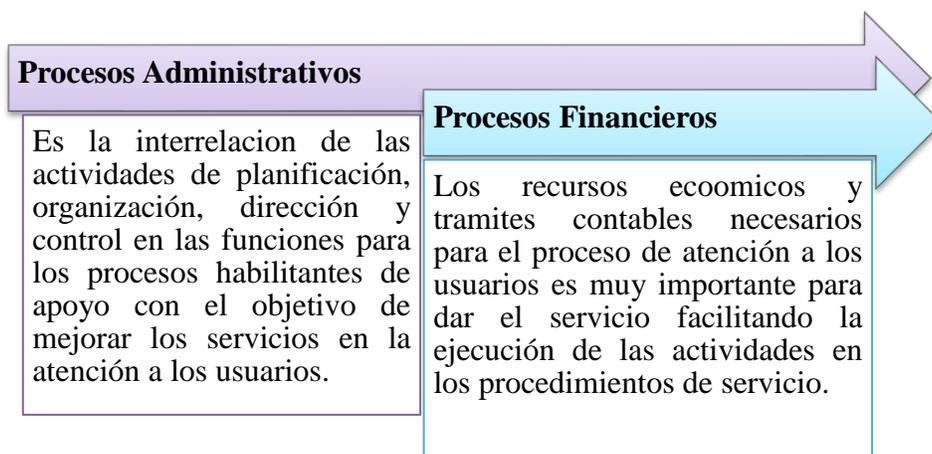
conformación de Consejo Consultivos y Defensorías Comunitarias y la Elaboración de proyectos programas y ordenanzas.

### 3.4.1. Procesos gobernantes

En los procesos gobernantes se define la organizacional con la que se conceptúa la existencia de los subprocesos que son: Planificar, Organizar Dirigir y Controlar a través de:

- **La Gestión de planificación:** Es el Plan Educativo Institucional que realice en cada proyección que realice de los subprocesos de servicio.
- **La gestión de procesos:** Es la disciplina de gestión compuesta por metodologías y técnicas con el objeto de mejorar la calidad servicio en la atención a los usuarios de la institución.
- **La gestión de proyectos:** Es la planificación y orientación de los proyectos para la defensa de la sociedad más desvalida, velando en el cumplimiento de la política pública a nivel local, guiados por cinco etapas como es la iniciación, planificación, ejecución, control y cierre de los proyectos.
- **La gestión de programas:** Es la coordinación de los eventos que se realizan dentro del grupo de proyectos dirigidos para el servicio a los usuarios.

### Procesos habilitantes



*Figuras 9* Procesos Habilitantes del CCPD-PQ.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN PUERTO QUITO</b>	
	<b>Macroproceso:</b> Investigación	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N° 001
	<b>Documento:</b> Lista Maestra de procedimientos.	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
	<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor	

### 3.4.2. Procesos productivos propuestos de los servicios

1. Direccionamiento en conflictos familiares, tramitación de carnet de discapacidad, demandas de pensiones alimenticias, demandas por paternidad, atención psicológica, atención psiquiátrica, derivación a terapia de pareja.
2. Seguimiento y acompañamiento de casos de vulneración de derechos como son: trámites de adultos mayores por denuncias de presunto robo del bono, registro de tarifas de la dignidad por adulto/a mayor, denuncias de violencia de género, maltrato intrafamiliar en casos de violencia física, psicológica, sexual, patrimonial, política y simbólica.
3. Capacitaciones en unidades educativas y comunidades en temas de derechos, la no violencia, rutas y protocolos de atención, prevención de alcohol y drogas, beneficios de las personas adultas mayores, servicio de transporte inclusivo, beneficios.
4. Inscripciones de los beneficios de Bono de Desarrollo Humano, derivación para acogimiento institucional como: casa de acogida para niños, niñas, adolescentes y adultos mayores o centros de rehabilitación de personas adictas.
5. Reinserción escolar a niños, niñas, adolescentes y jóvenes al ámbito educativo.
6. Restitución del derecho a la identidad.
7. Conformación de Consejos Consultivos y Defensorías comunitarias
8. Elaboración de proyectos, programas y ordenanzas con enfoque a los cinco Consejos de igualdad nacionales para la igualdad y asegurar la plena vigencia derechos consagrados de la Constitución y en los instrumentos internacionales de Derecho Humanos. Los consejos ejercerán atribuciones en la formulación, transversalización, (GAD Municipal de Puerto Quito, 2015) como son:
  - Consejo Nacional de la Igualdad Intergeneracional: Garantizar los derechos de los niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores.
  - Consejo Nacional de la Igualdad de Género: Promoviendo la igualdad entre hombres, mujeres y grupo LGBTI.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN PUERTO QUITO</b>	
	<b>Macroproceso:</b> Investigación	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N° 001
	<b>Documento:</b> Lista Maestra de procedimientos.	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
	<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor	

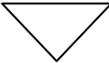
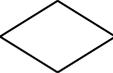
- Consejo Nacional de la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades: Promoviendo el derecho de auto identificación, restitución de los pueblos marginados históricamente, promover el rescate de las tradiciones autóctonas y propias de cada etnia y nacionalidad.
- Consejo Nacional de la Igualdad de Discapacidades: Elaborar, vigilar y observar las políticas municipales para la inserción y reinserción de los mismos.
- Consejo Nacional de Igualdad de Movilidad Humana: Promover la organización y atención de los servicios que requieran como ciudadanos inmigrantes que se encuentran en territorio.

**Tabla 18** Procesos productivos propuestos de los servicios

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel

### 3.4.3. Simbología utilizada.

Los diagramas de flujo se realizarán con la simbología del Instituto Nacional de Normalización Estadounidense ANSI.

Símbolo	Significado	Utilización
	Inicio/Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo
	Operación/ Actividad	Símbolo de proceso representa la realización de una operación o actividad de un procedimiento
	Documento	Presentar cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Datos	Inicia la entrada o salida de datos
	Almacenamiento /Archivo	Indica el depósito de un documento
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en el que son posibles varios caminos alternativos.

**Tabla 19** Simbología ANSI aplicada en los procedimientos.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Dirección Ejecutiva	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N <sup>a</sup> 001
	<b>Procedimiento:</b> Gestión de Dirección Ejecutiva	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

### 3.4.4. Descripción de Procedimientos

#### 3.4.4.1. Proceso de la Dirección Ejecutiva.

**Objetivo:** Brindar una eficiente prestación de servicios a los usuarios internos y externos con un adecuado control y registro para lograr un correcto servicio público.

**Alcance:** Servir a toda la ciudadanía puertoquiteña que esté dentro del grupo de personas de atención prioritaria.

**Recursos:** Humanos, Computadora, teléfono, impresora e instalaciones.

**Responsable:** Secretario Ejecutivo.

**Responsabilidad:** La aplicación, seguimiento y cumplimiento de lo establecido en las funciones como representante legal de la institución.

**Referencias:** Ordenanza Municipal de Creación y Funcionamiento del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito.

**Registros:** Control de registros de atención a usuarios, sírvase revisar Anexo N° 4.

**Indicadores:** El nivel de eficiencia del procedimiento que se cumplirá durante la ejecución en el año laborable. Indicador del porcentaje de cumplimiento de metas.

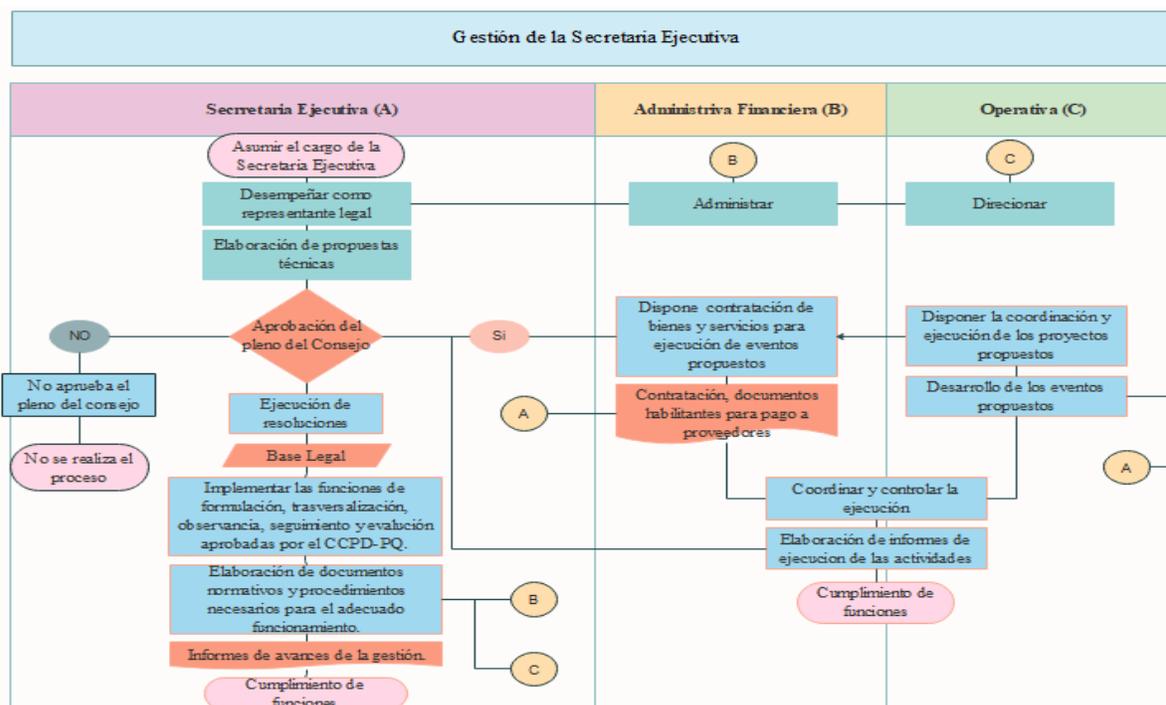
#### **Actividades de calidad:**

- Asumir el cargo de la Secretaria Ejecutiva, desempeñando como responsable y representante legal de la institución.
- Elaboración de propuestas técnicas para la aprobación del pleno de consejo del CCPD-PQ para el cumplimiento de las atribuciones.
- Realizar reuniones de socialización al pleno del consejo para determinar si hay aprobación para la realización de los eventos, programas y proyectos propuestos.
- Si hay aprobación del pleno del consejo dispone al área administrativa la contratación de los bienes y servicios necesario para el desarrollo y ejecución de los diferentes eventos propuestos y aprobados.
- Coordina, desarrollar y controlar la ejecución de las actividades en conjunto con el área administrativa y operativa.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Dirección Ejecutiva	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N° 001
	<b>Procedimiento:</b> Gestión de Dirección Ejecutiva	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
	<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor	
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

- Elaboración de informe de ejecución de las actividades, con la documentación habilitante para pago a proveedores, para dar cumplimiento a las funciones que competen.
- Ejecutar las resoluciones del Consejo Cantonal de Protección de Derechos, analizando y verificando la base legal.
- Implementar mejoras en los procedimientos de funciones de formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de la política pública.
- Elaboración de documentos normativos y procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento técnico y administrativo de la Secretaría Ejecutiva.
- Elaboración y presentación de informes de avances y gestión, para garantizar el cumplimiento de funciones.

**Diagrama de Flujo del proceso de la dirección ejecutiva:**



**Figuras 10** Diagrama de flujo de la dirección Ejecutiva.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Conzuelo Ibarra Cabrera	Secretaría Ejecutiva del CCPD-PQ	Presidente del CCPD-PQ

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N <sup>a</sup> 001
	<b>Procedimiento:</b> Direccionamiento a personas vulnerables	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

### 3.4.4.2. Procesos Productivos Agregadores de Valor.

**Objetivo:** Brindar una eficiente atención en defensa de los derechos a personas vulnerables en los casos de conflictos familiares, personas con discapacidad para obtener el carnet de discapacidad que garantiza sus derechos, hogares disfuncionales con direccionamientos a la solución para que tengan una vida digna.

**Alcance:** Llegar y atender a personas vulnerables en los casos de conflictos familiares, personas con discapacidad, hogares disfuncionales.

**Recursos:** Humanos, Computadora, teléfono, impresora e instalaciones.

**Responsables:** Técnico/a de proyectos.

**Responsabilidad:** La aplicación, seguimiento y cumplimiento de la política pública a nivel local a favor de los grupos vulnerables.

**Referencias:**

Ordenanza municipal de creación y funcionamiento del Consejo Cantonal de Protección de derechos del Cantón Puerto Quito.

Códigos y la Constitución de la República como base legal en la temática de derechos de las personas vulnerables.

**Registros:** Registro de la ficha única de usuario para detectar la necesidad, registros de atención a usuarios, hoja de ruta; sírvase revisar Anexos N<sup>o</sup> 4, 5 y 6.

**Indicadores:** El nivel de eficiencia del procedimiento que se cumplirá durante la ejecución en el año laborable.

- Porcentaje de cumplimiento de metas.
- Porcentaje de casos solucionados de vulneración de derechos.

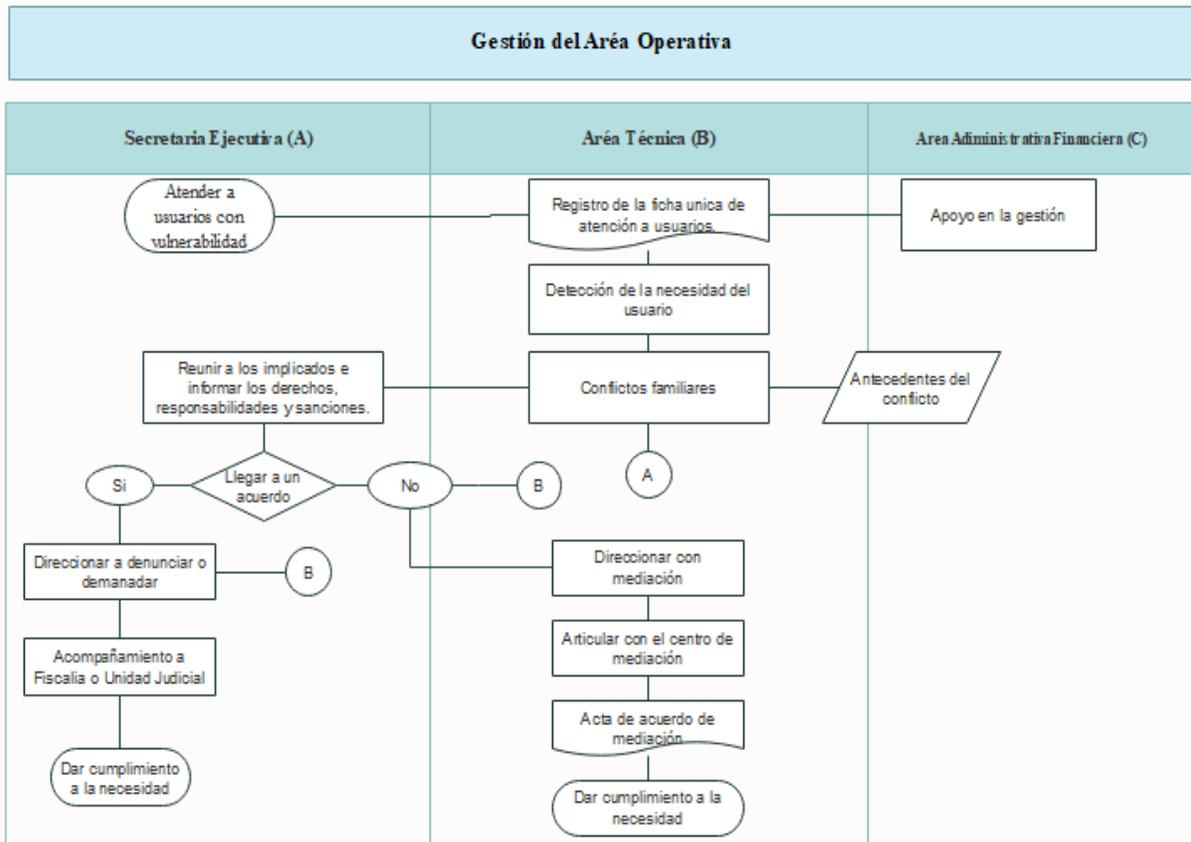
**Actividades de calidad del direccionamiento de conflictos familiares:**

- Apoyar la gestión del Secretario Ejecutivo en las actividades a realizar de acuerdo a lo aprobado por los miembros del Consejo.
- Saludar al usuario, preguntarle cuál es su necesidad.
- Atención a usuarios en tema de conflictos familiares y hacerles el acompañamiento de acuerdo a tipo de antecedentes que generaron el conflicto.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N° 001
	<b>Procedimiento:</b> Direccionamiento a personas vulnerables	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

- Comunicar a los implicados y reunirles cuáles son sus derechos, responsabilidades y sanciones de acuerdo a las acciones cometidas.
- Direccionar con asesoría para que lleguen a un acuerdo entre las partes.
- Si las partes no están de acuerdo la persona afectada denunciará, se le dará acompañamiento a la Fiscalía o Unidad Judicial dependiendo del caso de vulnerabilidad.
- Se hay un acuerdo de las dos partes se les direcciona que asistan a mediación.
- Articular con el centro de mediación para que se de atención al caso.
- Firman las partes el acta de acuerdo en mediación.
- Firma la atención el usuario y se da cumplimiento al proceso.

**Diagrama de Flujo del direccionamiento en conflictos familiares:**



**Figuras 11** Diagrama de flujo en atención de usuarios con conflictos familiares.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

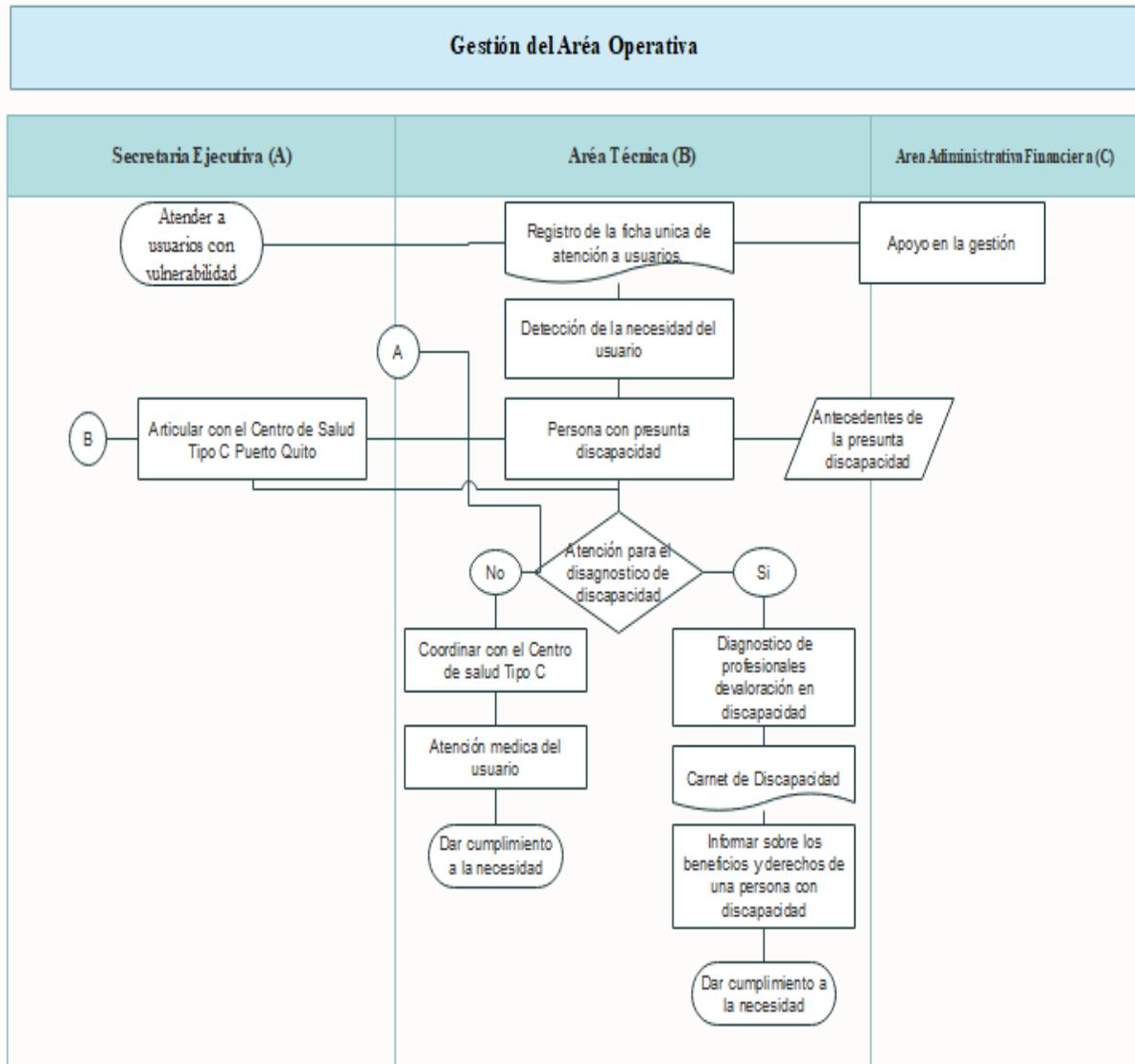
	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N <sup>a</sup> 001
	<b>Procedimiento:</b> Direccionamiento a personas vulnerables	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

**Actividades de calidad del direccionamiento para obtener el carnet de discapacidad:**

- Apoyar la gestión del Secretario Ejecutivo en las actividades a realizar.
- Registro de ficha única de atención a usuarios.
- Detectar de la necesidad del usuario con presunta discapacidad y no tiene el carnet de discapacidad que garantice sus derechos.
- Articular con el Centro de Salud Tipo C, para la atención de usuario.
- Acompañamiento para que los usuarios reciba atención médica.
- Seguimiento para que el usuario realice el diagnóstico por los profesionales de valoración de discapacidad.
- Seguimiento que el usuario obtenga su carnet de discapacidad.
- Informarle al usuario sobre los beneficios y derechos que tiene al ser na persona con discapacidad.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N <sup>a</sup> 001
	<b>Procedimiento:</b> Direccionamiento a personas vulnerables	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

**Diagrama de Flujo del direccionamiento en la obtención del carnet de discapacidad:**



**Figuras 12** Diagrama de flujo en atención a usuarios con discapacidad.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

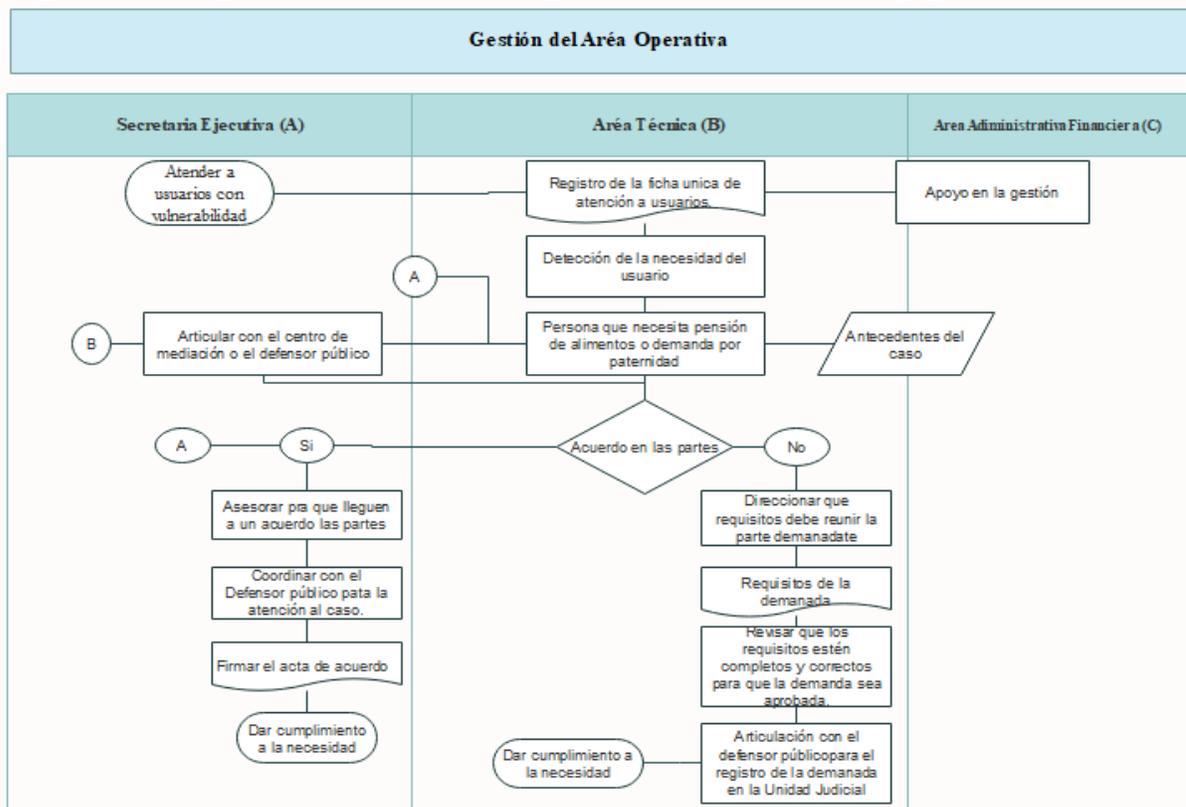
**Actividades de calidad del direccionamiento para demandas alimentos y paternidad:**

- Atención a usuarios en casos de vulnerabilidad que asisten a las oficinas del CCPD-PQ.
- Registro de ficha única de atención a usuarios.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N <sup>a</sup> 001
	<b>Procedimiento:</b> Direccionamiento a personas vulnerables	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

- Detectar de la necesidad de los usuarios de una pensión de alimentos o demanda por paternidad que garantice los derechos de los menores de edad.
- Atención a usuarios en tema pensiones de alimentos y demandas por paternidad informándole los requisitos, procedimientos y derechos que debe recibir.
- Direccionar con asesoría para que lleguen a un acuerdo entre las partes.
- Articular con el centro de mediación para que se de atención y firmen el acta de acuerdo.
- Si las partes no están de acuerdo la persona afectada demandara.
- La persona demandante debe reunir los requisitos necesarios para la demanda.
- Revisar que los requisitos estén completos y correctos para que la demanda sea procesada.
- Articular con el defensor público para que la demanda sea ingresada y registrada en la Unidad Judicial.

**Diagrama de Flujo del direccionamiento para demandas alimentos y paternidad:**



**Figuras 13** Diagrama de flujo de pensiones de alimentos y demandas por paternidad.

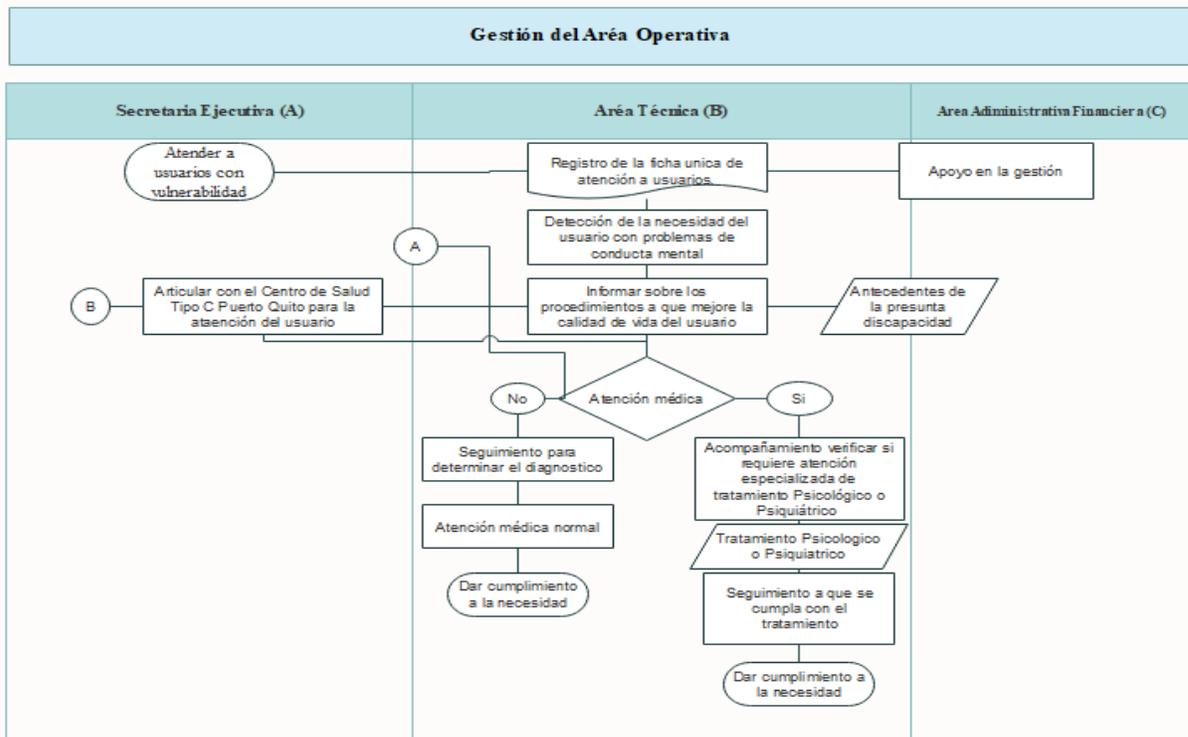
**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ Nª 001
	<b>Procedimiento:</b> Direccionamiento a personas vulnerables	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

### Actividades de calidad del direccionamiento en atención psicológica y psiquiátrica:

- Atención a usuarios con vulneración de derechos.
- Registro de ficha única de atención a usuarios, para conocer la necesidad.
- Detectar de la necesidad del usuario que requieren atención psicológica o psiquiátrica.
- Informar sobre los procedimientos a que mejore la calidad de vida del usuario.
- Articular con el Centro de Salud Tipo C, para la atención de usuario.
- Acompañamiento para que los usuarios reciba atención médica y se haga el diagnostico si requiere de atención especializada de un Psicólogo o un Psiquiatra.
- Seguimiento a determinar si no requiere de atención especializada, reciba atención médica.
- Si requiere atención especializada realizar el seguimiento del tratamiento Psicológico o Psiquiátrico según la necesidad.
- Seguimiento a que se cumpla con el tratamiento para dar cumplimiento a la necesidad.

### Diagrama de Flujo del direccionamiento en atención psicológica y psiquiátrica:



**Figuras 14** Diagrama de flujo de usuarios con atención psicológica y psiquiátrica.

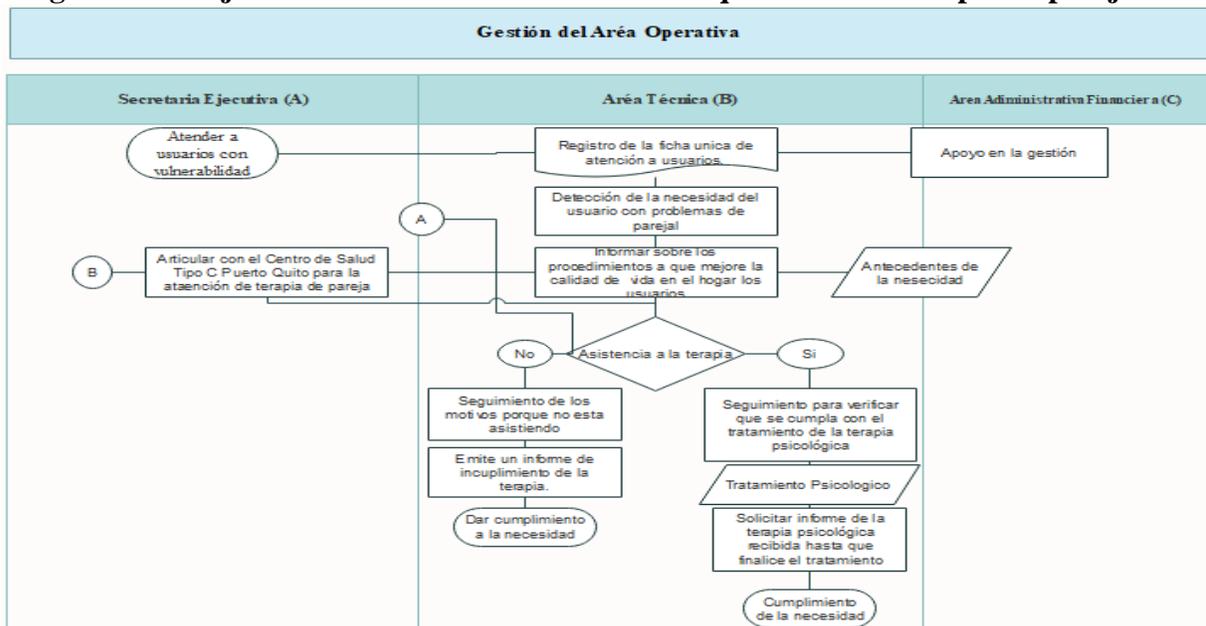
**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N <sup>a</sup> 001
	<b>Procedimiento:</b> Direccionamiento a personas vulnerables	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

**Actividades de calidad del direccionamiento de usuarios que necesitan terapia de pareja:**

- Atención a usuarios con vulneración de derechos.
- Registro de ficha única de atención a usuarios, para conocer la necesidad.
- Detectar de la necesidad del usuario que requieren terapia de pareja.
- Informar sobre los procedimientos a que mejore la calidad de vida en el hogar.
- Articular con el Centro de Salud Tipo C, para la atención de usuario.
- Asistencia a la terapia de pareja para que mejore malos entendidos en la relación y se dé solución a separaciones temporales, peleas y presunta agresión psicológica o física.
- Seguimiento a determinar si los usuarios están asistiendo a la terapia.
- Seguimiento para verificar que se cumpla con el tratamiento de la terapia psicológica.
- Solicitar informe de la terapia psicológica recibida hasta que finalice el tratamiento.
- Cumplimiento de la necesidad de los usuarios.

**Diagrama de flujo del direccionamiento de usuarios que necesitan terapia de pareja**



**Figuras 15** Diagrama de flujo de usuarios que necesitan terapia de pareja.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Conzuelo Ibarra Cabrera	Secretaría Ejecutiva del CCPD-PQ	Presidente del CCPD-PQ

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N° 001
	<b>Procedimiento:</b> Seguimiento y acompañamiento en casos de vulnerabilidad.	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

**Objetivo:** Tratar temas y acompañamiento en casos de personas vulnerables de derechos como adultos mayores, personas que sufren violencia y maltrato intrafamiliar para que tengan una vida digna y libre de violencia.

**Alcance:** Servir a toda la ciudadanía puertoquiteña que esté dentro del grupo de personas de atención prioritaria.

**Recursos:** Humanos, Computadoras, teléfono, impresoras, documentos personales e instalaciones.

**Responsables:** Técnico/a de proyectos, Secretario Ejecutivo

**Responsabilidad:** La aplicación, seguimiento y cumplimiento de la política pública a nivel local a favor de los grupos vulnerables.

**Referencias:**

Ordenanza Municipal de Creación y Funcionamiento del Consejo Cantonal de Protección de derechos del Cantón Puerto Quito.

Códigos y la Constitución de la República como base legal en la temática de derechos de las personas vulnerables.

**Registros:** Registro de la ficha única de usuario para detectar la necesidad, registros de atención a usuarios, hoja de ruta; sírvase revisar Anexos N° 4, 5 y 6.

**Indicadores:** El nivel de eficiencia y eficacia de los procedimientos que se cumplirá durante la ejecución en el año laborable.

Porcentaje de casos solucionados de vulneración de derechos.

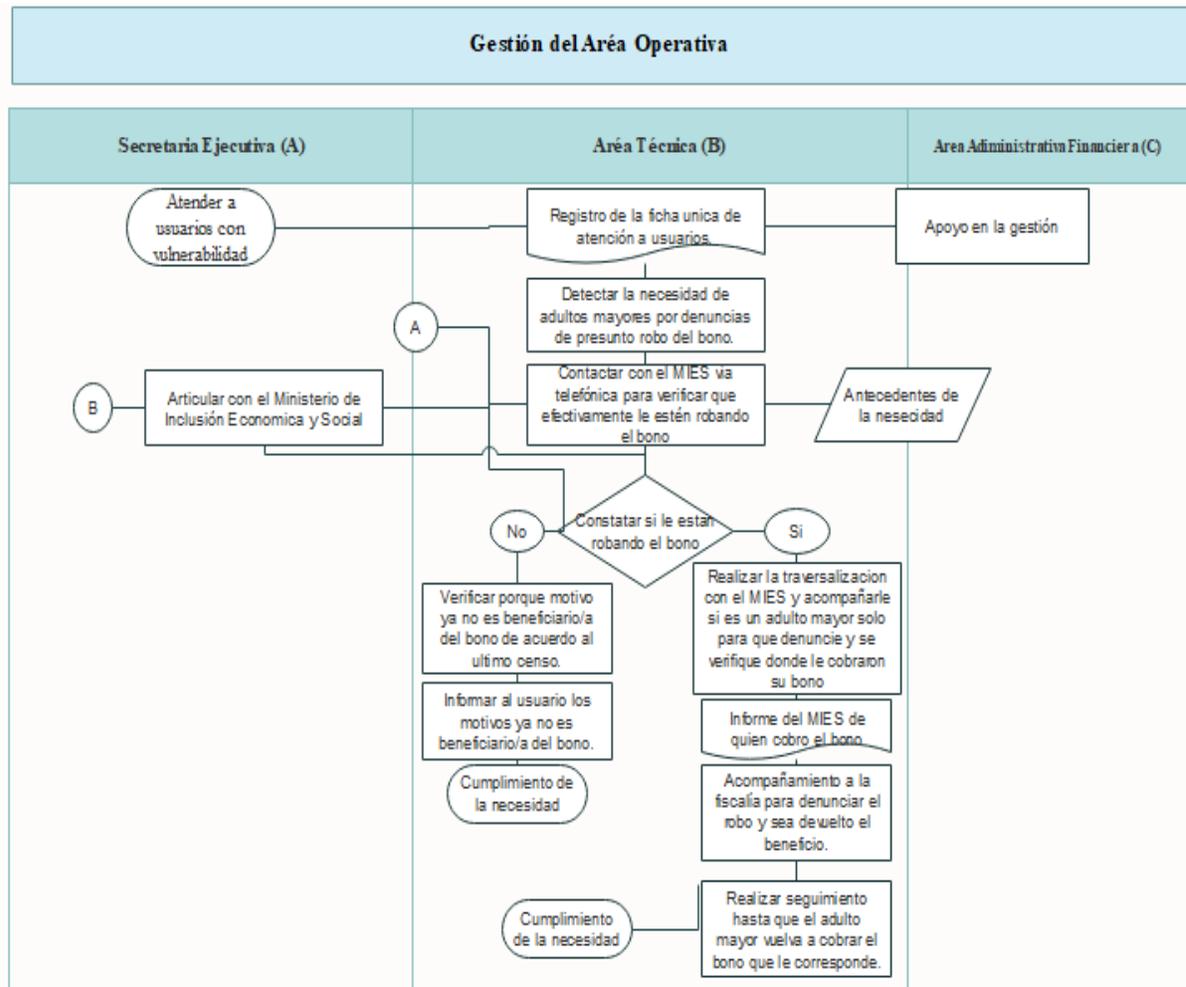
**Actividades de calidad del acompañamiento de adultos mayores en el robo del bono:**

- Atención a usuarios con vulneración de derechos.
- Registro de ficha única de atención a usuarios, para conocer la necesidad.
- Detectar la necesidad de adultos mayores por denuncias de presunto robo del bono.
- Contactar con el MIES vía telefónica para verificar que efectivamente le estén robando el bono.
- Constatar si le están robando o no el bono.
- Si no se están robando informar porque motivos ya no es beneficiario/a del bono.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ Nª 001
	<b>Procedimiento:</b> Seguimiento y acompañamiento en casos de vulnerabilidad.	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

- Si efectivamente le están robando realizar la transversalización con el MIES y acompañarle si es un adulto mayor solo para que denuncie y se verifique donde le cobraron su bono.
- Obtener en el MIES el documento del cobro del bono por otra persona.
- Acompañamiento a la fiscalía para denunciar el robo y sea devuelto el beneficio.
- Realizar seguimiento hasta que el adulto mayor vuelva a cobrar el bono que le corresponde.
- Cumplimiento de la necesidad de los usuarios.

**Diagrama de Flujo de acompañamiento de adultos mayores en el robo del bono:**



**Figuras 16** Diagrama de flujo de acompañamiento de adultos mayores en el robo del bono.

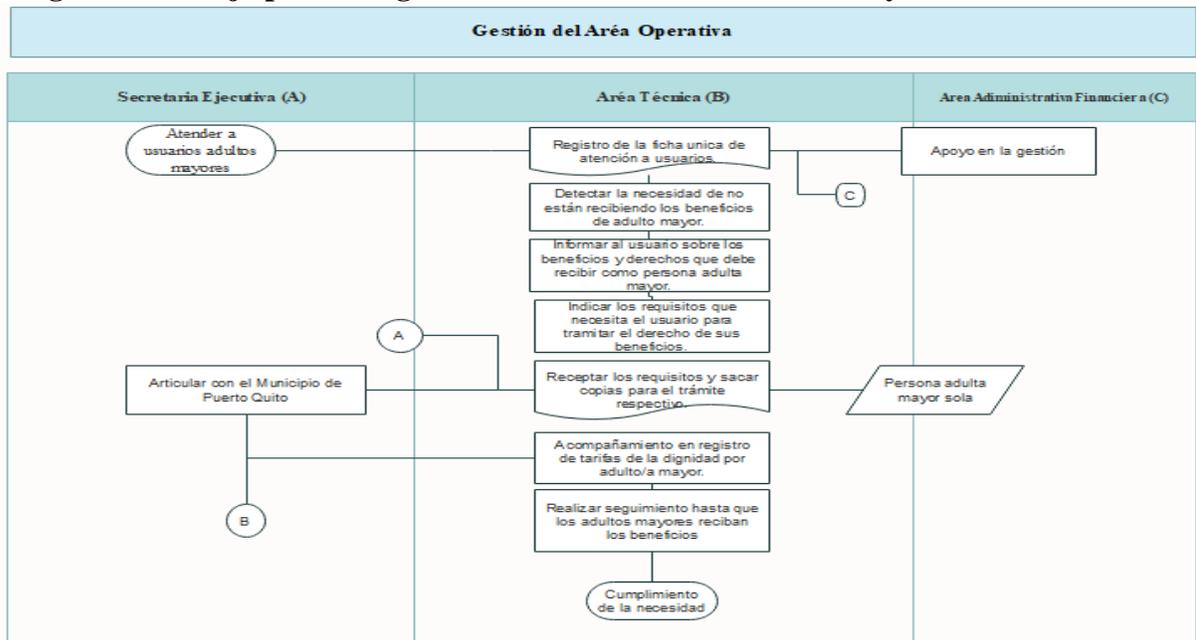
**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ Nª 001
	<b>Procedimiento:</b> Seguimiento y acompañamiento en casos de vulnerabilidad.	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

**Actividades de calidad del acompañamiento de adultos mayores en el robo del bono:**

- Atención a usuarios con vulneración de derechos adultos mayores.
- Registro de ficha única de atención a usuarios, para conocer la necesidad.
- Detectar la necesidad de no están recibiendo los beneficios de adulto mayor.
- Informarle al usuario sobre los beneficios y derechos que debe recibir como adulto mayor.
- Indicar los requisitos que necesita el usuario para tramitar el derecho de sus beneficios.
- Receptar los requisitos y sacar copias para el trámite respectivo.
- Si es un adulto mayor solo se le hace el acompañamiento a la notaria para que realice la declaración juramentada.
- Articular con el Municipio para los descuentos de servicios básicos y predios.
- Acompañamiento en registro de tarifas de la dignidad por adulto/a mayor.
- Cumplimiento de la necesidad de los usuarios.

**Diagrama de Flujo para el registro de los beneficios de adulto mayor:**



**Figuras 17** Diagrama de flujo para el registro de los beneficios de adulto mayor.

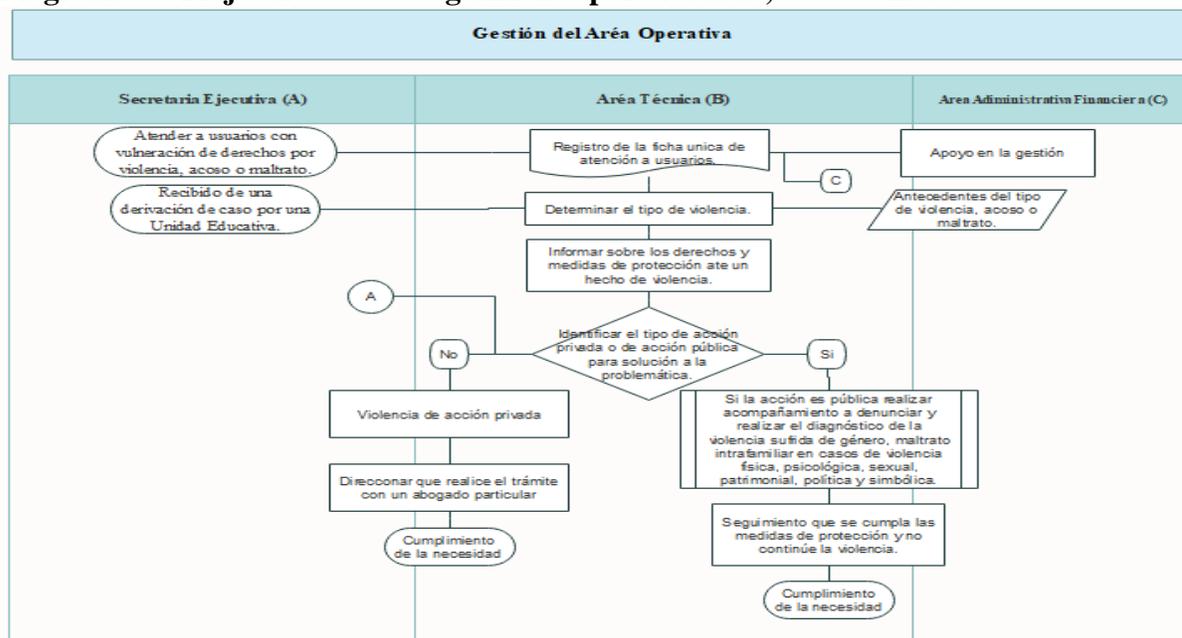
**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ Nª 001
	<b>Procedimiento:</b> Seguimiento y acompañamiento en casos de vulnerabilidad.	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

### Actividades de calidad en casos de seguimiento por violencia, acoso o maltrato:

- Atención a usuarios con vulneración de derechos por violencia, acoso o maltrato.
- Registro de ficha única de atención a usuarios, para conocer la necesidad.
- Derivación del caso por una Unidad Educativa.
- Determinar el tipo de violencia.
- Informar sobre los derechos y medidas de protección ante un hecho de violencia.
- Identificar el tipo de acción privada o de acción pública para solución a la problemática.
- Si la acción es pública realizar acompañamiento a denunciar y realizar el diagnóstico de la violencia sufrida de género, maltrato intrafamiliar en casos de violencia física, psicológica, sexual, patrimonial, política y simbólica.
- Seguimiento que se cumpla las medidas de protección y no continúe la violencia.
- Cumplimiento de la necesidad de los usuarios.

### Diagrama de Flujo en casos de seguimiento por violencia, acoso o maltrato:



Figuras 18 Diagrama de flujo de casos de violencia o maltrato.

Nota: Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Conzuelo Ibarra Cabrera	Secretaría Ejecutiva del CCPD-PQ	Presidente del CCPD-PQ

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N° 001
	<b>Procedimiento:</b> Capacitaciones a personas vulnerabilidad.	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

**Objetivo:** Realizar capacitaciones para la prevención y el direccionamiento a los diferentes grupos vulnerables, concientizando para prevenir el alto índice de alcohol, drogas y el no cumplimiento de las rutas y protocolos de atención a personas vulnerables.

**Alcance:** Servir a toda la ciudadanía puertoquiteña que esté dentro del grupo de personas de atención prioritaria.

**Recursos:** Humanos, Computadoras, teléfono, afiches, impresora, oficios de autorización, instalaciones y materiales de oficina.

**Responsables:** Técnico/a de proyectos, Secretario Ejecutivo

**Responsabilidad:** La aplicación, seguimiento y cumplimiento de la política pública a nivel local a favor de los grupos vulnerables.

**Referencias:**

Ordenanza Municipal de Creación y Funcionamiento del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito.

Códigos y la Constitución de la República como base legal en la temática de derechos de las personas vulnerables.

**Registros:** Registro de la ficha única de usuario para detectar la necesidad, registros de atención a usuarios, hoja de ruta; sírvase revisar Anexos N° 4, 5 y 6.

**Indicadores:** El nivel de efectividad de los procedimientos que se cumplirá durante la ejecución en el año laborable.

Porcentaje de prevención de casos de alcohol y drogas

Porcentaje de personas capacitadas en rutas y protocolos.

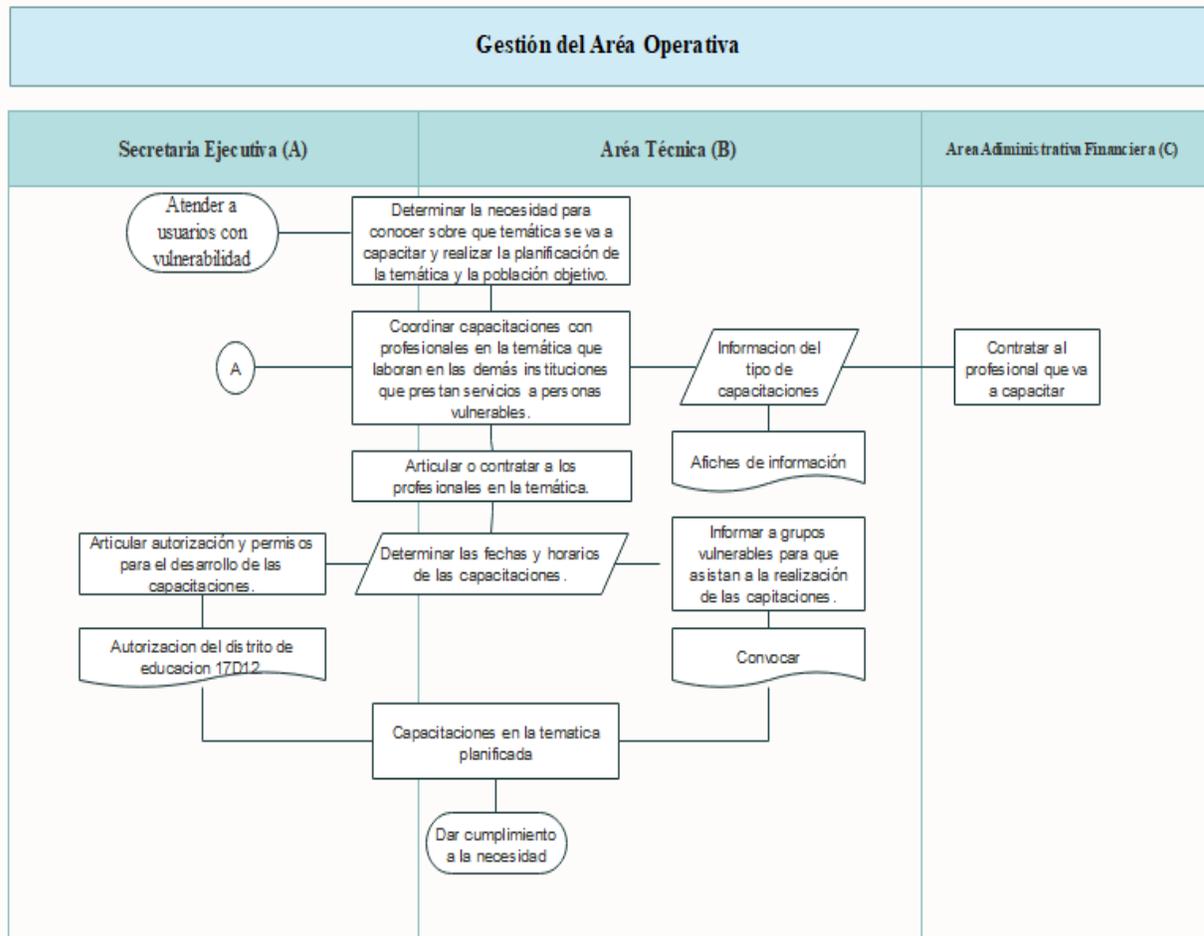
**Actividades de calidad para el procedimiento de capacitaciones:**

- Determinar la necesidad para conocer sobre que temática se va a capacitar y realizar la planificación de la temática y la población objetivo.
- Coordinar capacitaciones con profesionales en la temática que laboran en las demás instituciones que prestan servicios a personas vulnerables.
- Articular o contratar a los profesionales en la temática a capacitar.
- Determinar las fechas y horarios de las capacitaciones.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ Nª 001
	<b>Procedimiento:</b> Capacitaciones a personas vulnerabilidad.	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

- Articular autorización y permisos para el desarrollo de las capacitaciones.
- Informar a grupos vulnerables para que asistan a la realización de las capacitaciones.
- Realizar las capacitaciones en derechos, no violencia, rutas y protocolos de atención, prevención de alcohol y drogas, beneficios de las personas adultas mayores, servicio de transporte inclusivo, beneficios y rutas de atención de las personas con discapacidad.
- Cumplimiento de la necesidad de los usuarios.

**Diagrama de Flujo para el procedimiento de capacitaciones:**



**Figuras 19** Diagrama de flujo del procedimiento de capacitaciones.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Conzuelo Ibarra Cabrera	Secretaría Ejecutiva del CCPD-PQ	Presidente del CCPD-PQ

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N <sup>a</sup> 001
	<b>Procedimiento:</b> Inscripción de beneficiarios	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor		
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

**Objetivo:** Brindar una eficiente prestación servicios en asesoría y derivación de casos vulnerables para dar solución óptima a los usuarios.

**Alcance:** Servir a toda la ciudadanía puertoquiteña que esté dentro del grupo de personas de atención prioritaria.

**Recursos:** Humanos, Computadoras, teléfono, afiches, impresora, oficios de autorización, instalaciones y materiales de oficina.

**Responsables:** Técnico/a de proyectos, Secretario Ejecutivo

**Responsabilidad:** La aplicación, seguimiento y cumplimiento de la política pública a nivel local a favor de los grupos vulnerables.

**Referencias:**

Ordenanza Municipal de Creación y Funcionamiento del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito.

Códigos y la Constitución de la República como base legal en la temática de derechos de las personas vulnerables.

**Registros:** Registro de la ficha única de usuario para detectar la necesidad, registros de atención a usuarios, hoja de ruta; sírvase revisar Anexos N° 4, 5 y 6.

**Indicadores:** El nivel de efectividad de los procedimientos que se cumplirá durante la ejecución en el año laborable.

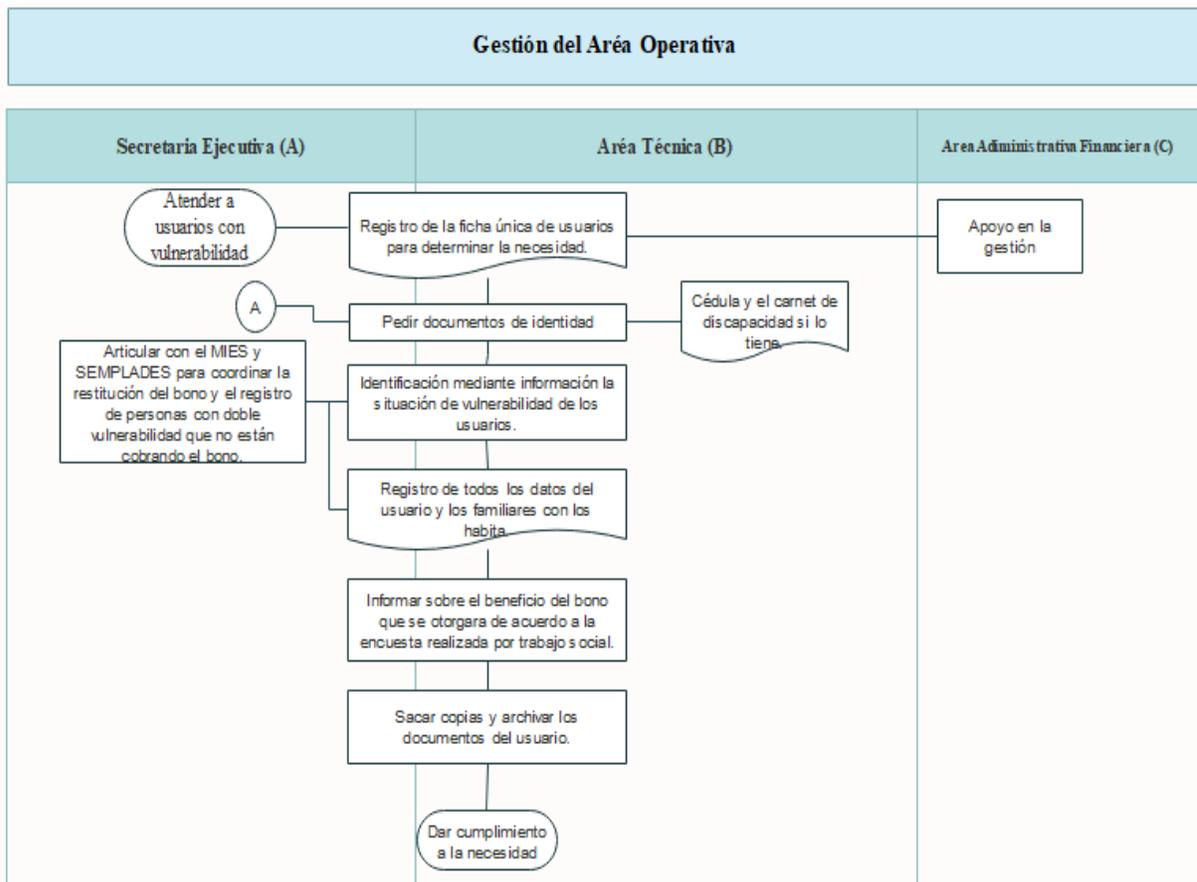
Porcentaje de tratamiento en casos de consumo de alcohol y drogas

**Actividades de calidad para el registro del beneficio del bono:**

- Atención a usuarios con vulneración de derechos por falta de beneficio del bono.
- Registro de la ficha única de usuarios para determinar la necesidad.
- Pedir documentos de identidad, la cedula y el carnet de discapacidad si lo tiene.
- Identificación mediante información la situación de vulnerabilidad de los usuarios.
- Articular con el MIES y SEMPLADES para coordinar la restitución del bono y el registro de personas con doble vulnerabilidad que no están cobrando el bono.
- Registro de todos los datos del usuario y los familiares con los habita.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ Nª 001
	<b>Procedimiento:</b> Inscripción de beneficiarios	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

- Informar sobre el beneficio del bono que se otorgara de acuerdo a la encuesta realizada por trabajo social.
- Sacar copias y archivar los documentos del usuario.
- Cumplimiento de la necesidad de los usuarios.
- **Diagrama de Flujo del registro del beneficio del bono:**



Figuras 20 Diagrama de flujo del procedimiento de registro de beneficios del bono.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

### Actividades de calidad para el procedimiento de acogimiento a personas vulnerables:

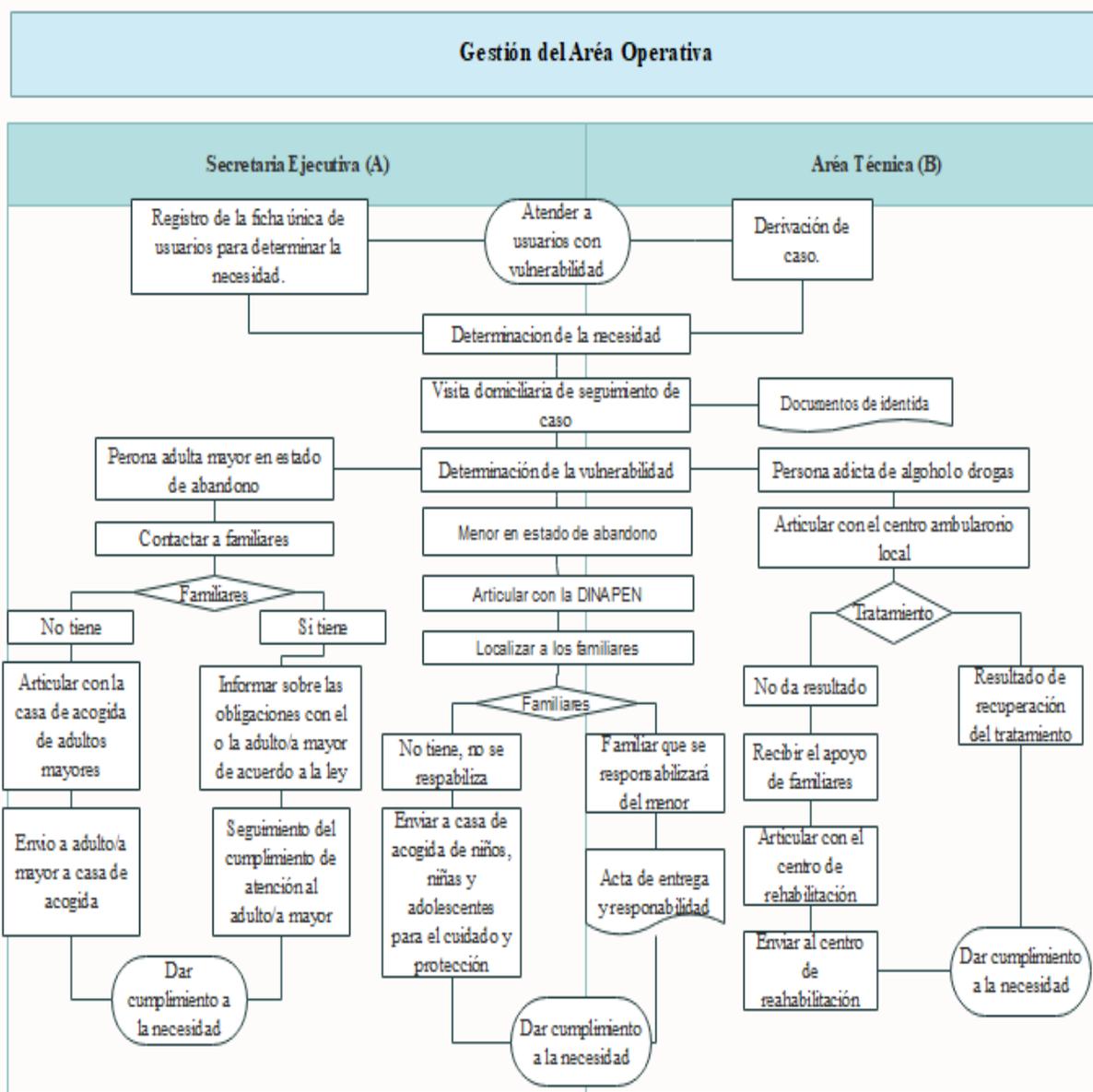
- Atención a usuarios con vulneración.
- Registro de la ficha única de usuarios para determinar la necesidad o derivación de caso.
- Realizar visita domiciliaria y seguimiento de caso para determinar la vulnerabilidad:

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N <sup>a</sup> 001
	<b>Procedimiento:</b> Inscripción de beneficiarios	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor		
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

- Si es una persona adulta mayor en estado de abandono.
  - Contactar a los familiares si los tiene.
  - Si no tiene familiares se articulará con una casa de acogida para adultos mayores.
  - Acompañamiento y envió a casa de acogida del adulto mayor.
  - Si tiene familiares el adulto mayor informar a los familiares las obligaciones como determina la ley con el adulto/a mayor.
  - Seguimiento del cumplimiento de la atención con el adulto mayor.
  - Cumplimiento de la necesidad de los usuarios.
- Identificación si es un menor de edad en estado de abandono.
  - Articular con la DINAPEN, localizar a los familiares que se hagan responsables.
  - Si no tiene o no se responsabilizan.
  - Articular con casa de acogida para menores.
  - Acompañamiento y envió a casa de acogida de niños, niñas y adolescentes.
  - Si tiene familiares que se harán responsables del menor.
  - Realizar la entrega con acata de responsabilidad.
  - Seguimiento del cumplimiento de las responsabilidades de cumplimiento de derechos del menor de edad.
  - Cumplimiento de la necesidad.
- Identificar si es una persona adicta al alcohol o drogas.
  - Articular con el centro ambulatorio local.
  - Realizar el tratamiento de las terapias.
  - Que de resultado el tratamiento.
  - Si no da resultado el tratamiento, requiere de recibir el apoyo de familiares.
  - Articular con el centro de rehabilitación.
  - Enviar al centro de rehabilitación al usuario para la recuperación.
  - Seguimiento del resultado del tratamiento.
  - Cumplimiento de la necesidad de los usuarios.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ Nª 001
	<b>Procedimiento:</b> Inscripción de beneficiarios	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

**Diagrama de Flujo del procedimiento de acogimiento a personas vulnerables:**



**Figuras 21** Diagrama de flujo del procedimiento de acogimiento a personas vulnerables.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Conzuelo Ibarra Cabrera	Secretaria Ejecutiva del CCPD-PQ	Presidente del CCPD-PQ

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N <sup>a</sup> 001
	<b>Procedimiento:</b> Reinserción escolar	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor		
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

**Objetivo:** Garantizar el derecho a la educación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, con la reinserción escolar para avalar el derecho a la educación en todas las etapas.

**Alcance:** Dar la solución de permitir el derecho a la educación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes que por distintos factores no han podido dar continuidad o ingresar al sistema educativo.

**Recursos:** Humanos, Computadora, impresora, materiales de oficina e instalaciones.

**Responsables:** Técnico/a de proyectos, Secretario Ejecutivo

**Responsabilidad:** La aplicación, seguimiento y cumplimiento de la política pública a nivel local a favor de los grupos vulnerables.

**Referencias:** Ordenanza Municipal de Creación y Funcionamiento del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito.

Códigos y la Constitución de la República como base legal en la temática de derechos de las personas vulnerables.

**Registros:** Registro de la ficha única de usuario para detectar la necesidad, registros de atención a usuarios, hoja de ruta; sírvase revisar Anexos N° 4, 5 y 6.

**Indicadores:** El nivel de efectividad de los procedimientos que se cumplirá durante la ejecución en el año laborable.

Porcentajes de personas en casos de vulnerabilidad ingresadas al sistema educativo

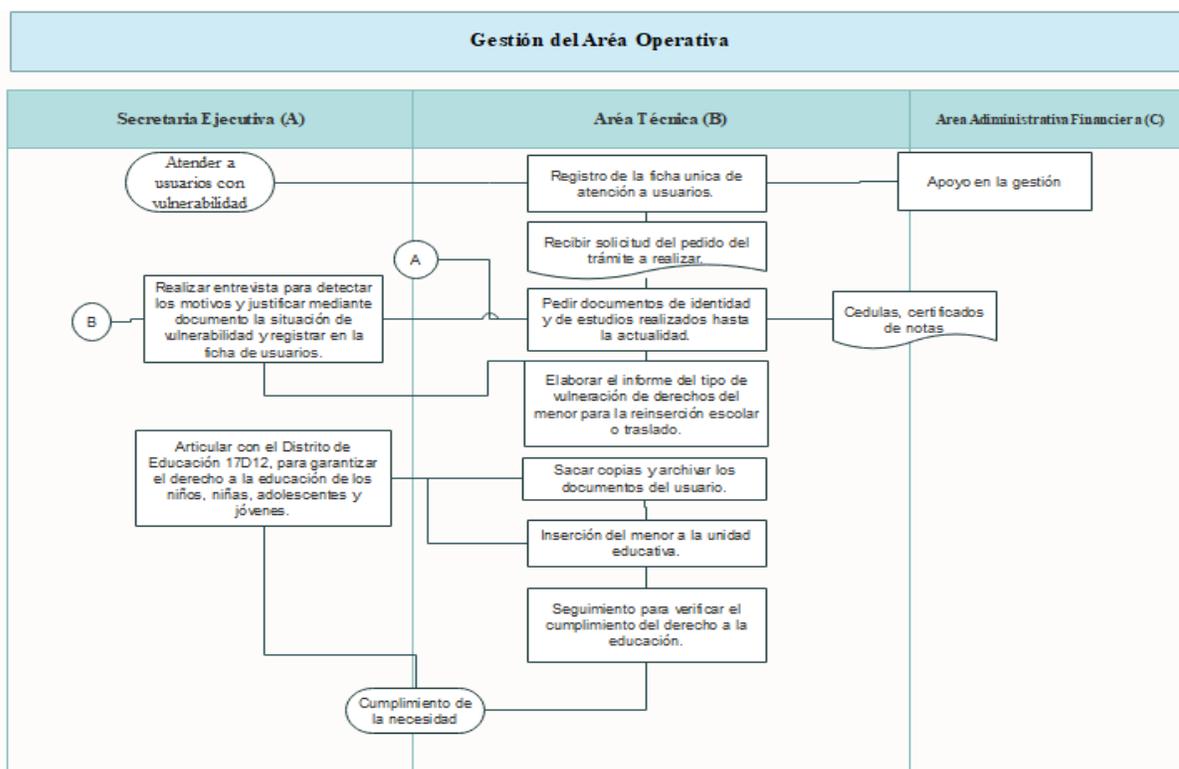
**Actividades de calidad del procedimiento de reinserción escolar:**

- Atención a usuarios con vulneración de derechos.
- Registro de la ficha única de usuarios para determinar la necesidad.
- Recibir solicitud del pedido del trámite a realizar.
- Pedir documentos de identidad y de estudios realizados hasta la actualidad.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ Nª 001
	<b>Procedimiento:</b> Reinserción escolar	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

- Realizar entrevista para detectar los motivos y justificar mediante documento la situación de vulnerabilidad y registrar en la ficha de usuarios.
- Elaborar el informe del tipo de vulneración de derechos del menor para la reinserción escolar o traslado.
- Sacar copias y archivar los documentos del usuario.
- Articular con el Distrito de Educación 17D12, para garantizar el derecho a la educación de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes.
- Inserción del menor a la unidad educativa.
- Seguimiento para verificar el cumplimiento del derecho a la educación.
- Cumplimiento de la necesidad de los usuarios.

**Diagrama de Flujo del procedimiento de reinserción escolar.**



**Figuras 22** Diagrama de flujo del procedimiento de reinserción escolar.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Conzuelo Ibarra Cabrera	Secretaría Ejecutiva del CCPD-PQ	Presidente del CCPD-PQ

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N <sup>a</sup> 001
	<b>Procedimiento:</b> Gestión de restitución de la identidad	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

**Objetivo:** Garantizar el derecho a la identidad con la obtención de la cédula de identidad para poder acceder a todos los servicios y beneficios como ciudadano.

**Alcance:** A la ciudadanía del Cantón sin identidad que por diversos factores no tienen el documento de identidad indispensable para todo trámite y derechos como ciudadano/a.

**Recursos:** Humanos, Informáticos, materiales de oficina e instalaciones.

**Responsables:** Técnico/a de proyectos, Secretario Ejecutivo

**Responsabilidad:** El cumplimiento de la política pública a nivel local a favor de las personas sin identidad.

**Referencias:** Ordenanza Municipal de Creación y Funcionamiento del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito. Códigos y la Constitución de la República como base legal en la temática de derechos de las personas vulnerables.

**Registros:** Registro de la ficha única de usuario para detectar la necesidad, registros de atención a usuarios, hoja de ruta; sírvase revisar Anexos N° 4, 5 y 6.

**Indicadores:** El nivel eficiencia y eficacia de los procedimientos realizados.

Porcentaje de personas con restitución de identidad.

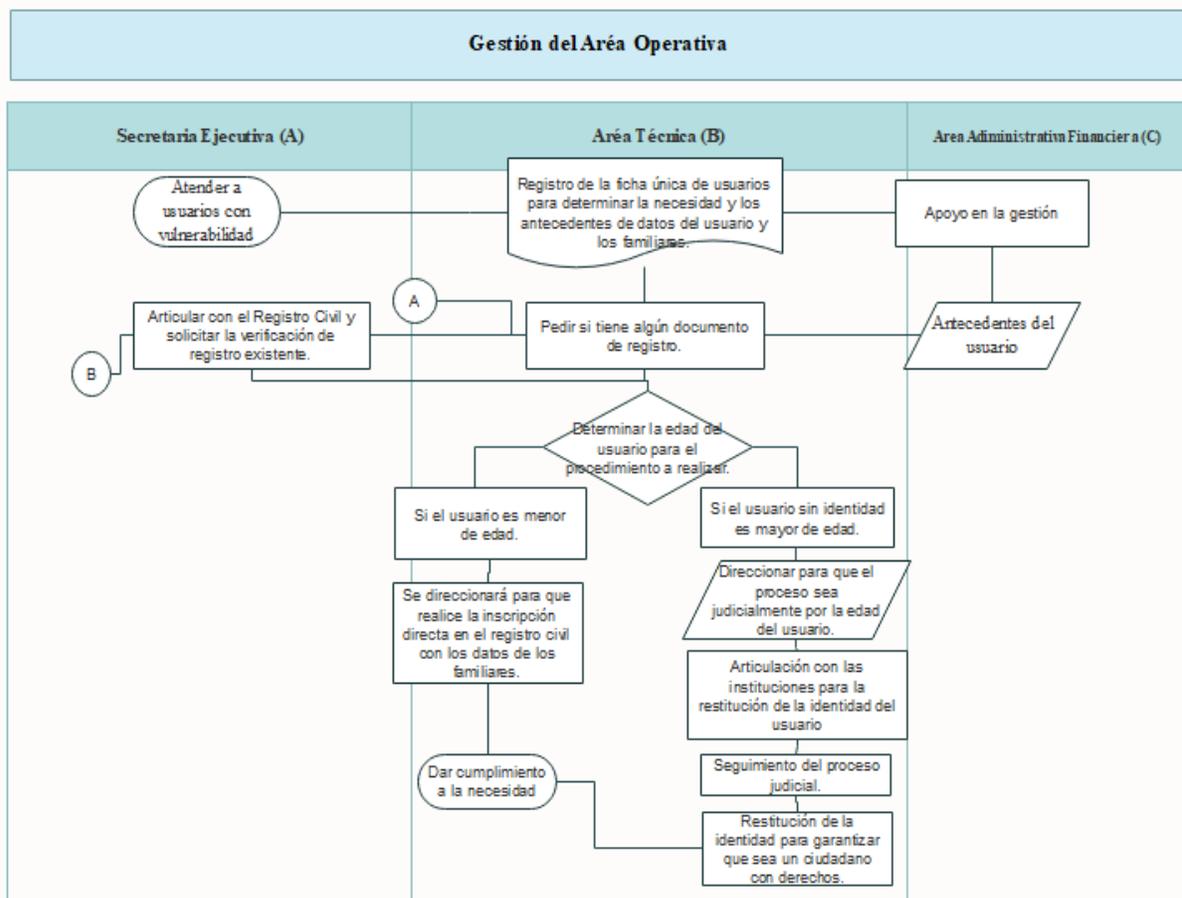
**Actividades de calidad del procedimiento de restitución de identidad:**

- Atención a usuarios con vulneración del derecho a la identidad.
- Registro de la ficha única de usuarios para determinar la necesidad y los antecedentes de datos del usuario y los familiares.
- Pedir si tiene algún documento de registro.
- Articular con el Registro Civil y solicitar la verificación de registro existente.
- Determinar la edad del usuario para el procedimiento a realizar.
- Si el usuario es menor de edad.
- Se direccionará para que realice la inscripción directa en el registro civil con los datos de los familiares.
- Si el usuario sin identidad es mayor de edad.
- Direcciona para que el proceso sea judicialmente por la edad del usuario.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N <sup>a</sup> 001
	<b>Procedimiento:</b> Gestión de restitución de la identidad	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

- Articulación con las instituciones para la restitución de la identidad del usuario con: La Defensoría del Pueblo, Defensoría pública, Registro civil y la Unidad Judicial.
- Seguimiento del proceso judicial.
- Restitución de la identidad para garantizar que sea un ciudadano con derechos.
- Cumplimiento de la necesidad de los usuarios.

**Diagrama de Flujo del procedimiento de restitución de identidad:**



Figuras 23 Diagrama de flujo del procedimiento de restitución de identidad.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Conzuelo Ibarra Cabrera	Secretaria Ejecutiva del CCPD-PQ	Presidente del CCPD-PQ

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N <sup>a</sup> 001
	<b>Procedimiento:</b> Gestión de Conformación de Consejos Consultivos y Defensorías Comunitarias	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

**Objetivo:** Formar Consejos Consultivos y Defensorías comunitarias, mediante elección para velar por las necesidades, requerimientos y derechos de sus integrantes y comunidades.

**Alcance:** A los representantes de las comunidades y cabecera cantonal que quieran representar y hacer escuchar sus ideas para el desarrollo y solución de necesidades de sus representados.

**Recursos:** Humanos, informático, materiales de oficina, actas de conformación.

**Responsabilidad:** Brindar el servicio del respaldo a la colectividad en la defensa de sus derechos, necesidad e ideas a ser escuchadas y aplicadas en planes y proyectos.

**Responsables:** Técnico/a de proyectos, Secretaria Ejecutiva.

**Referencias:**

- Ordenanza Municipal de Creación y Funcionamiento del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito.
- Códigos y la Constitución de la República como base legal en la temática de derechos de las personas vulnerables.

**Registros:** Registro de la ficha única de usuario para detectar la necesidad, registros de atención a usuarios, hoja de ruta; sírvase revisar Anexos N° 4, 5 y 6.

**Indicadores:**

Porcentaje del nivel de satisfacción de los participantes

Porcentaje de las ideas y necesidades aplicadas en planes y proyectos.

**Actividades de calidad del procedimiento de conformación de las defensorías comunitarias y consejos consultivos:**

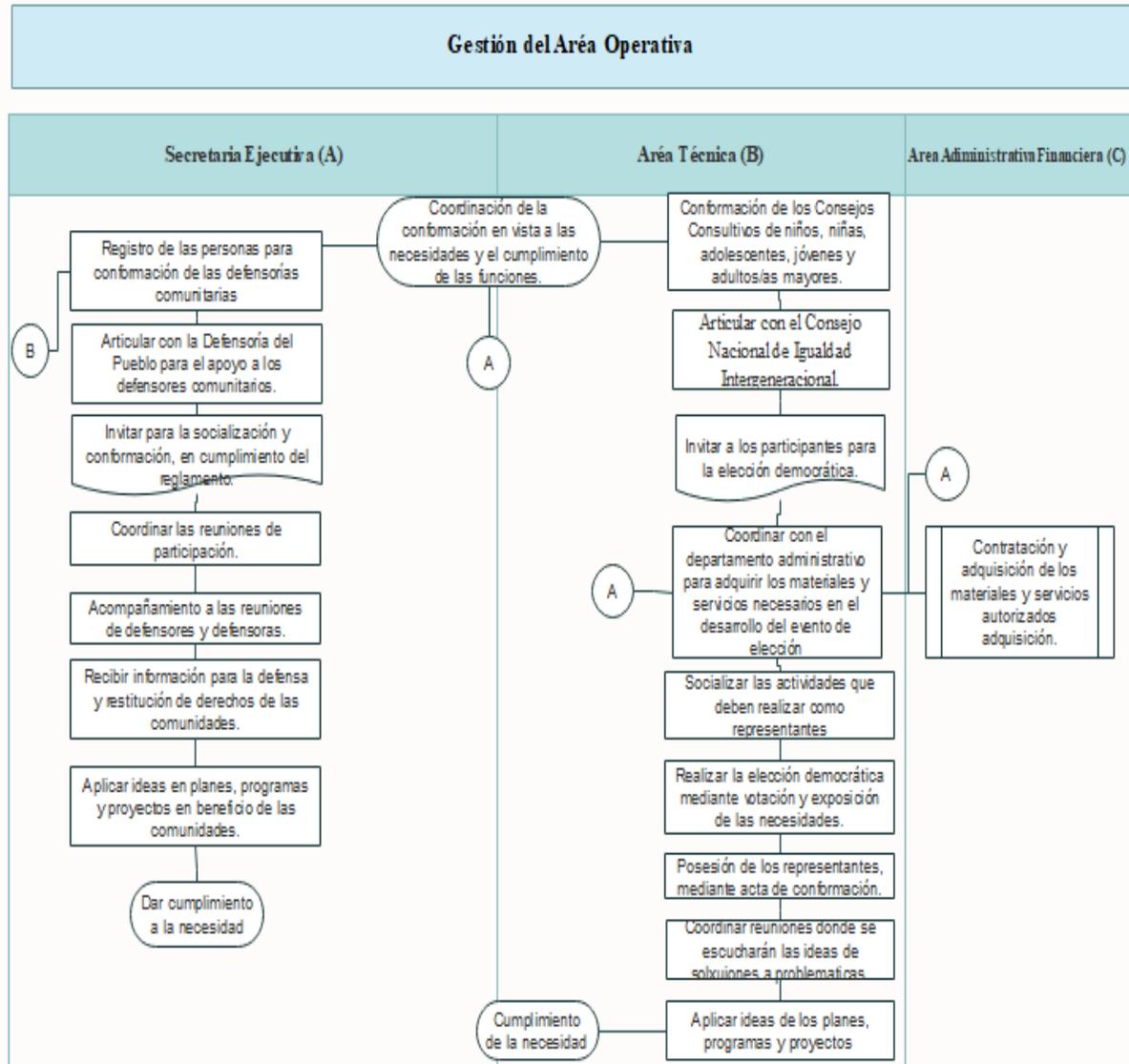
- Coordinación de la conformación en vista a las necesidades y el cumplimiento de las funciones.
- Registro de las personas para conformación de las defensorías comunitarias.
- Articular con la Defensoría del Pueblo para el apoyo a los defensores comunitarios.
- Invitar para la socialización y conformación, en cumplimiento del reglamento.
- Coordinar las reuniones de participación.
- Acompañamiento a las reuniones de defensores y defensoras.
- Recibir información para la defensa y restitución de derechos de las comunidades.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N <sup>a</sup> 001
	<b>Procedimiento:</b> Gestión de Conformación de Consejos Consultivos y Defensorías Comunitarias	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

- Aplicar ideas en planes, programas y proyectos en beneficio de las comunidades.
- Cumplimiento de la necesidad de los usuarios.
- Conformación de los Consejos Consultivos de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos/as mayores.
- Articular con el Consejo Nacional de Igualdad Intergeneracional.
- Invitar a los participantes para la elección democrática.
- Coordinar con el departamento administrativo para adquirir los materiales y servicios necesarios en el desarrollo del evento de elección.
- Socializar las actividades que deben realizar como representantes.
- Realizar la elección democrática mediante votación y exposición de las necesidades.
- Posesión de los representantes, mediante acta de conformación.
- Reuniones para escuchar ideas de los representantes para dar soluciones a las problemáticas.
- Aplicar ideas de los planes, programas y proyectos en beneficio del grupo prioritario.
- Cumplimiento de la necesidad de los usuarios.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ Nª 001
	<b>Procedimiento:</b> Gestión de Conformación de Consejos Consultivos y Defensorías Comunitarias	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

**Diagrama de Flujo de conformación de las defensorías comunitarias y consejos consultivos:**



**Figuras 24** Diagrama de flujo de conformación de Defensorías comunitarias y Consejos Consultivos.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Conzuelo Ibarra Cabrera	Secretaria Ejecutiva del CCPD-PQ	Presidente del CCPD-PQ

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N° 001
	<b>Procedimiento:</b> Elaboración de planes, programas y proyectos.	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

**Objetivo:** Proporcionar una eficiente prestación servicios mediante planes, programas y proyectos realizados a través de eventos para garantizar la sensibilización y cumplimiento de los derechos de los diferentes grupos prioritarios.

**Alcance:** Toda la población del Cantón Puerto Quito que forme dentro de los grupos de atención prioritaria.

**Recursos:** Humanos, tecnológicos, suministros, servicios de espectáculos culturales, alimenticios.

**Responsabilidad:** Ofertar el servicio del respaldo a la colectividad en la defensa de los derechos, necesidad e ideas a ser escuchadas y aplicadas en planes y proyectos en el cumplimiento de la política pública a favor de los grupos prioritarios.

**Responsables:** Técnico/a de proyectos, Secretaria Ejecutiva.

**Referencias:**

- Ordenanza Municipal de Creación y Funcionamiento del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito.
- Códigos y la Constitución de la República como base legal en la temática de derechos de las personas vulnerables.

**Registros:** Registro de la ficha única de usuario para detectar la necesidad, registros de atención a usuarios, hoja de ruta; sírvase revisar Anexos N° 4, 5 y 6.

**Indicadores:** Medir el nivel de satisfacción de los usuarios:

Porcentaje de socialización en temas de derechos.

Porcentaje de satisfacción de usuarios.

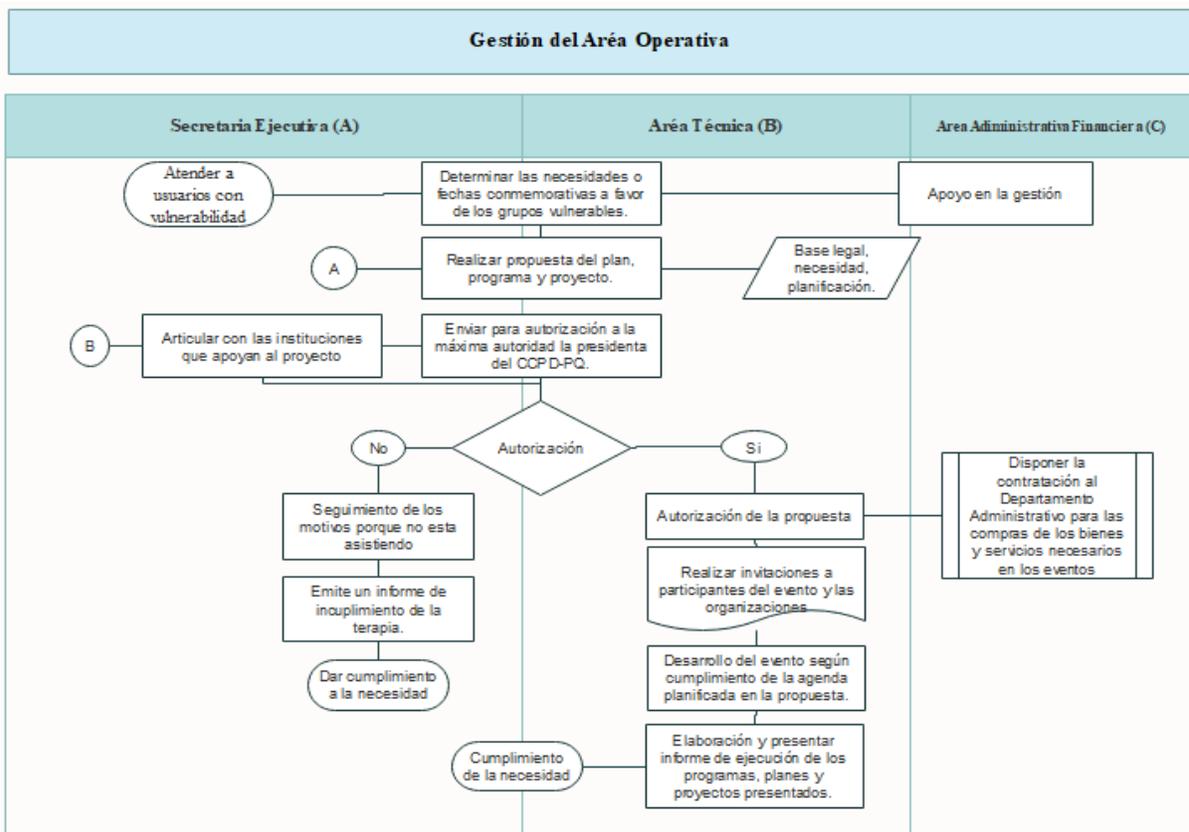
**Actividades de calidad del procedimiento de planes, programas y proyectos:**

- Atención a usuarios con vulneración.
- Determinar las necesidades o fechas conmemorativas a favor de los grupos vulnerables.
- Realizar propuesta del plan, programa y proyecto.
- Enviar para autorización a la máxima autoridad la presidenta del CCPD-PQ.

	<b>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PUERTO QUITO</b>	
	<b>Proceso:</b> Operativo	<b>Versión:</b> CCPD-PQ N <sup>a</sup> 001
	<b>Procedimiento:</b> Elaboración de planes, programas y proyectos.	<b>Elaborado por:</b> Conzuelo Ibarra
		<b>Fecha de elaboración:</b> 13/02/2019
		<b>Revisado por:</b> Mg. Jenny Gaibor
<b>Manual de Procesos y Procedimientos</b>		

- Coordinar eventos y los participantes que deben asistir.
- Disponer la contratación al Departamento Administrativo para las compras de los bienes y servicios necesarios en los eventos.
- Realizar invitaciones a participantes del evento y las organizaciones.
- Desarrollo del evento según cumplimiento de la agenda planificada en la propuesta.
- Elaboración y presentar informe de ejecución de los diferentes eventos para lograr el desarrollo de los programas, planes y proyectos presentados.
- Cumplimiento de la necesidad de los usuarios.

**Diagrama de Flujo del procedimiento de planes, programas y proyectos:**



**Figuras 25** Diagrama de flujo del procedimiento de elaboración de planes, programas y proyectos.

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Conzuelo Ibarra Cabrera	Secretaria Ejecutiva del CCPD-PQ	Presidente del CCPD-PQ

### 3.5. PRESUPUESTO

La institución recibe financiamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Puerto Quito para prestar sus servicios que le compete a favor de los diferentes grupos de atención, para dar cumplimiento a la política pública.

El financiamiento es enviado mediante desembolsos mensuales de \$5000,00 USD, luego de haber entregado la información financiera mensual de los gastos realizados debidamente justificados según la normativa legal y contable. El presupuesto aprobado anualmente tiene un valor de \$60000,00 USD, asignado para los gastos de la institución.

#### 3.5.1. Presupuesto de Ingresos

<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS 2019</b>		
<b>PARTIDA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ASIGNACIÓN</b>
<b>1.8.01.02</b>	De Entidades Descentralizadas Y Autónomas	60.000,00
<b>37</b>	<b>SALDOS DISPONIBLES</b>	
<b>37.01.01</b>	<b>Saldo en caja bancos</b>	
<b>37.01.01.01</b>	1221141 Cjo Cantonal de Protección de Derechos	7.334,97
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>67.334,97</b>

*Tabla 20 Presupuesto de ingresos del CCPD-PQ.*

**Nota:** Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

### 3.5.2. Presupuesto de Egresos

<b>PRESUPUESTO AÑO 2019 CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019</b>		
<b>PARTIDA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ASIGNACIÓN</b>
<b>5</b>	<b>GASTOS CORRIENTES</b>	<b>65.591,97</b>
<b>5.1</b>	<b>GASTOS EN EL PERSONAL</b>	<b>39.092,00</b>
<b>5.1.01</b>	<b>Remuneraciones Básicas</b>	<b>27.960,00</b>
<b>5.1.01.05</b>	Remuneraciones Unificadas	27.960,00
<b>5.1.02</b>	<b>Remuneraciones complementarias</b>	<b>3.632,00</b>
<b>5.1.02.03</b>	Decimotercer Sueldo	2.450,00
<b>5.1.02.04</b>	Decimocuarto Sueldo	1.182,00
<b>5.1.05.10</b>	Servicios Personales por Contrato	-
<b>5.1.06</b>	<b>Aportes patronales a la seguridad social</b>	<b>4.500,00</b>
<b>5.1.06.01</b>	Aporte Patronal	3.300,00
<b>5.1.06.02</b>	Fondo de Reserva	1.200,00
<b>5.1.07</b>	<b>Indemnizaciones</b>	<b>3.000,00</b>
<b>5.1.07.07</b>	Compensación por Vacaciones no Gozadas por Cesación de Funciones	3.000,00
<b>5.3.</b>	<b>BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO</b>	<b>25.199,97</b>
<b>5.3.02.</b>	<b>Servicios Generales</b>	<b>8.500,00</b>
<b>5.3.02.05</b>	Espectáculos Culturales y Sociales	7.000,00
<b>5.3.02.07</b>	Difusión, Información y Publicidad	1.500,00
<b>5.3.03.</b>	<b>Traslados, Instalaciones, Viáticos y Subsistencias.</b>	<b>500,00</b>
<b>5.3.03.03</b>	Viáticos y Subsistencias en el Interior	500,00
<b>5.3.05.</b>	<b>Arrendamiento de Bienes</b>	<b>3.500,00</b>
<b>5.3.05.02</b>	Arriendo de espacio para funcionamiento del CCPD-PQ.	-
<b>5.3.05.05</b>	Vehículos	3.500,00
<b>5.3.06.</b>	<b>Contratación de Estudios, Investigaciones y Servicios Técnicos Especializados.</b>	<b>2.500,00</b>
<b>5.3.06.03</b>	Servicio de Capacitación	2.500,00
<b>5.3.08.</b>	<b>Bienes de Uso y Consumo Corriente.</b>	<b>10.199,97</b>
<b>5.3.08.01</b>	Alimentos y Bebidas	5.949,97
<b>5.3.08.02</b>	Vestuario, Lencería y Prendas de Protección	450,00
<b>5.3.08.04</b>	Materiales de Oficina	1.000,00
<b>5.3.08.05</b>	Materiales de Aseo	200,00
<b>5.3.08.07</b>	Materiales de impresión, Fotografía, Reproducción y Publicaciones	2.500,00
<b>5.3.08.99</b>	Otros De Uso Y Consumo Corriente	100,00
<b>5.7.</b>	<b>Otros Egresos corrientes</b>	<b>1.300,00</b>
<b>5.7.02.</b>	<b>Seguros, Costos Financieros, Descuentos y Otros Egresos</b>	<b>1.300,00</b>
<b>5.7.02.01</b>	Seguros	1.200,00
<b>5.7.02.03</b>	Comisiones Bancarias	100,00
<b>8</b>	<b>EGRESOS DE CAPITAL</b>	<b>1.743,00</b>
<b>8.4.</b>	<b>BIENES DE LARGA DURACIÓN</b>	<b>1.743,00</b>
<b>8.4.01.</b>	<b>Bienes Muebles</b>	<b>1.743,00</b>
<b>8.4.01.07</b>	Equipos, Sistemas y Paquetes informáticos.	1.743,00
<b>TOTAL GASTOS</b>		<b>67.334,97</b>

Tabla 21 Presupuesto de gastos del CCPD-PQ.

Nota: Elaborado por Conzuelo Ibarra Cabrera, 2019, Universidad Tecnológica Israel.

## CONCLUSIONES

- Se evidencia que en la fundamentación teórica y sus componentes de la situación actual existe una deficiente atención a los usuarios impidiendo el logro de los objetivos propuestos en la entidad.
- De acuerdo al diagnóstico de investigación realizado en campo y conociendo la calidad de servicio y solución de necesidad que determina que por la falta de un manual de procesos y procedimientos impide el mejoramiento constante de los procesos.
- Según los datos obtenidos de la investigación realizada a los usuarios se determina que existe insatisfacción al no recibir una atención que garantice la solución total a sus necesidades y trámites, en el lugar que ellos desean que sea atendido y en el menor tiempo posible independientemente de la distancia en la que ellos habitan por el mismo hecho de ser una o varias personas vulnerables.
- Se concluye que es importante aplicar las herramientas de ayuda al mejoramiento en vista a las necesidades existentes actualmente en la organización para el desempeño diario que permitirá mejorar los procesos de servicio en todas sus etapas desde que llega la necesidad hasta que se da la solución total si es directa o parcial.

## RECOMENDACIONES

- Considerar los parámetros de insatisfacción de los usuarios para cumplir con las expectativas esperadas de servicio hacia sus problemáticas y en especial dando prioridad a su estado de vulnerabilidad y realizar una evaluación contante de las recomendaciones que consideran los usuarios a ser tomadas en cuenta para la mejora de las actividades dentro del desarrollo de los procedimientos.
- Aplicar el manual de procesos y procedimientos propuesto en el desarrollo de las actividades de atención a los usuarios para garantizar un adecuado servicio que genere satisfacción de los usuarios.
- Emplear las distintas herramientas propuestas como cadena de valor, mapa de procesos, diagramas de flujo de cada procedimiento para ser resultado en el tiempo pertinente y no se quede los usuarios insatisfechos, entre otros para el mejoramiento de la atención y por ende los procesos mejorarían posicionando a una organización con servicio de calidad.
- Realizar el mejoramiento propuesto y evaluar el progreso mediante la aplicación de indicadores de medición contantemente para observar el progreso del mejoramiento aplicado ya que más de la mitad de los encuestados expresaron que se be aplicar mejoras en la calidad del servicio y efectivas de los mismos.

## BIBLIOGRAFIA

- Cañadas y Quintana. (2008). Los indicadores de gestión y el cuadro de mando en las entidades no lucrativas. *Revista de Economía*, 21-22.
- Carrasco J. (2011). Gestión de procesos. En J. B. Carrasco, *Gestión de procesos* (pág. 9). Santiago de Chile: EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A.
- Carrasco, J. B. (2011). Gestión de procesos. En J. B. Carrasco, *Gestión de procesos alineados con la estrategia* (pág. 6). Santiago de Chile: Evolución S.A.
- Chiavenato I. (2001). *Administración proceso administrativo*. Bogotá: McGRAW-HILLINTERAMERICANA, S. A.
- Chiavenato I. (2001). Fundamentos de la administración. En I. Chiavenato, *Administración proceso administrativo* (pág. 29). Bogotá: McGRAW-HILLINTER AMERICANA, S.A.
- Chiavenato I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Cisneros F. (Marzo de 2017). MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS PARA EL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN ANTONIO ANTE. *Tesis*. Antonio Ante, Ibarra, Ecuador: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.
- Cisneros, F. (Marzo de 2017). MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS PARA EL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN ANTONIO ANTE. *MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS PARA EL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN ANTONIO ANTE*. Ibarra, Imbabura, Ecuador.

- Conamed. (28 de 11 de 2016). *Mejora de proceso de consulta externa*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2018, de Hospital Genral de la Cuidad de Mexico: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3626618.pdf>
- Cornejo M. (2017). Plan de Mejoramiento de la calidad de atención en el servicio de consulta externa en el hospital Gíneco Obstétrico Isidro Ayora. *Tesis de grado*. (<http://dspace.udla.edu.ec/jspui/handle/33000/8333>, Recopilador) Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad de Las Américas.
- Cornejo, M. (2017). Plan de mejoeramiento de la calidad de atención en el servicio de consulta externa del Hospital Gineco Obstetrico Hisdro Ayora. *Tesis*. Quito, Pichincha, Ecuador: UDLA.
- Cruz V. (04 de Septiembre de 2018). Diagnostico de la vulnerabilidad social en el Cantón Rumiñahui-Provincia de Pichincha mediante el uso de sistemas de información geográfica. *Tesis de grado*. (<http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15081>, Recopilador) Sangolquí, Pichincha, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Cruz V. (4 de Septiembre de 2018). *Repositorio de la Universidad ESPE*. Recuperado el 13/11/2018 de 2018 de 2018, de Repositorio de la Universidad ESPE: <https://repositorio.espe.edu.ec/>
- Cubillos R., Velásquez F. y Reyes M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afecta al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios*, 70.
- Cuenca W. (19 de Septiembre de 2017). Analisis del sistema de gestión de herramientas manuales de torque en una ensambladora de vehículos y su incidencia en la productividad. *Tesis de grado*. (<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/691>, Recopilador) Quito, Pichincha, Rcuador: Universidad Indoamerica.
- GAD Municipal de Puerto Quito. (20 de Junio de 2015). Ordenanza Municipal de creación y funcionamiento del Consejo Cantonal De Protección De Derechos Del Cantón Puerto

Quito. *Ordenaza Municipal*. Puerto Quito, Pichincha, Ecuador: GAD Munipal de Puerto Quito.

GAD Municipal del Cantón Puerto Quito. (2017). *Puerto Quito paraíso de la Biodiversidad*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2018, de Puerto Quito paraíso de la Biodiversidad: <http://www.puertoquito.gob.ec/>

Guerra, F. R. (Marzo de 2017). Plan de mejora de atención al cliente en Recaudaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Tecnológica Israel.

Koontz. (2013). *Elementos de la administración*. México: Mc Graw Hill.

Maya, E. (2014). *Metodos y tecnicas de investigación*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.

Montenegro, L. (2012; 2013 ). *Diseño del Plan Estrategico para la Capacitacion del Recurso Humano en el Centro Bilingüe Ecuador* . Ecuador .

Perez J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC.

Pizarro R. (2001). *La vulnerabilidad social y sus desafíos: una mirada desde America Latina*. Santiago de Chile: CEPAL.

Slim, F. C. (2019). *Capacitate para el empleo*. Recuperado el 03 de Enero de 2019, de <https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=11467&load=11805&n=0&brandID=capacitate>

Vera M. (19 de Junio de 2014). Ordenanza de creación y funcionamiento del Consejo cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito. *Gobierno autonomo descentralizado del Cantón Puerto Quito*. Puerto Quito, Pichincha, Ecuador.

Vistazo. (07 de Julio de 2016). Con altos estándares de calidad. *Vistazo*.

Werther y Davis. (2008). Capital Humano. En W. W. Keith, *Administración de los Recursos Humanos* (pág. 46). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Werther y Davis. (2018). Elementos esenciales del Capital Humano. En W. B. Davis, *Administración de los recursos humanos* (págs. 46-47). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: Formato de encuesta



#### UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL ENCUESTA A LOS USUARIOS DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN PUERTO QUITO

La finalidad de esta encuesta es obtener información necesaria para mejorar los procesos de atención a los usuarios.

*Seleccione con una X la opción o opciones que usted considere necesario.*

**a) Satisfacción de los clientes:**

1. ¿Conoce los servicios que presta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito?

OPCIONES	RESPUESTA
SI	
NO	

2. ¿Conoce cuáles son los beneficios que recibiría a ser atendido en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito?

OPCIONES	RESPUESTA
SI	
NO	

3. ¿Califique la calidad de atención a los usuarios prestada en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito?

OPCIONES	RESPUESTA
Mala	
Regular	
Buena	
Muy buena	

4. ¿Considera que el procedimiento de servicio ha sido el adecuado para dar solución a su necesidad o trámite?

OPCIONES	RESPUESTA
SI	
NO	

¿Porque? \_\_\_\_\_

**b) Complimiento de las necesidades y trámites:**

5. ¿Considera que hay burocracia (exceso de papeleo) en la realización de trámites?

OPCIONES	RESPUESTA
SI	
NO	

6. ¿Qué desearía que mejore en cuanto a atención a usuarios en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito?

OPCIONES	RESPUESTA
Calidad	
Tiempo de espera	
Amabilidad	
Efectividad del servicio	
Instalaciones	

7. ¿Considera necesario mejorar los servicios que presta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos?

OPCIONES	RESPUESTA
SI	
NO	

8. ¿Considera que los procesos son eficientes y satisfactorios a las necesidades de la población del Cantón Puerto Quito?

OPCIONES	RESPUESTA
SI	
NO	

*c) Satisfacción de las entidades que participan en el sistema.*

9. ¿Cree usted que las instituciones públicas del Cantón dan cumplimiento a los servicios que les compete dar a la población del Cantón Puerto Quito?

OPCIONES	RESPUESTA
SI	
NO	

10. ¿Considera usted que el personal que presta los servicios en las instituciones públicas del cantón está debidamente capacitado para dar la atención adecuada y cordialmente?

OPCIONES	RESPUESTA
SI	
NO	

11. ¿Cómo califica la calidad de atención que prestan a los usuarios las instituciones públicas del cantón?

OPCIONES	RESPUESTA
Mala	
Regular	
Buena	
Muy buena	

12. ¿Cree usted que el Consejo Cantonal de Protección de Derechos trabaja coordinadamente con demás instituciones públicas del cantón?

OPCIONES	RESPUESTA
SI	
NO	

*d) Mejoramiento de procesos.*

13. ¿Considera usted que se cumple con todos los procesos para la solución de las necesidades y trámites pertinentes de la población puerto quiteña?

OPCIONES	RESPUESTA
SI	
NO	

14. ¿Se ha dado la solución o el direccionamiento adecuado a la solución de su necesidad o tramite?

OPCIONES	RESPUESTA
SI	
NO	

15. ¿Cree usted que el Consejo Cantonal de Protección de Derechos cuenta con un manual de procesos?

OPCIONES	RESPUESTA
SI	
NO	

16. ¿Cree usted que la gestión que realiza el Consejo Cantonal de Protección de Derechos es la adecuada?

OPCIONES	RESPUESTA
SI	
NO	

La presente encuesta es de uso exclusivo par fines academicos.  
*Gracias por su colaboración*

**ANEXO N° 2: Cuestionario de entrevista**



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

**ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS QUE TRABAJAN EN COORDINACIÓN  
CON EL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN  
PUERTO QUITO**

7. ¿Conoce los servicios que presta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito? Y como considera usted que son de ayuda para la sociedad Puertoquiteña.

---

---

8. ¿Considera que los servicios que presta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito son importantes y en qué manera?

---

---

9. ¿Cómo califique la calidad de atención, eficiencia y eficacia que usted conoce que reciben los usuarios en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito?

---

---

10. ¿La institución en la que usted labora trabaja coordinadamente con Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito para el servicio a la colectividad y como lo hace?

---

---

11. ¿La institución en la que usted labora da la solución y tramite a los usuarios direccionados por el Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito y como lo hace?

---

---

12. ¿Considera que los procedimientos de servicio de las instituciones públicas del Cantón son los adecuados para dar solución a las necesidades y tramites de los usuarios? ¿Porque?

---

---

### ANEXO N° 3: Autorización para el proyecto de investigación.



## CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS

PUERTO QUITO - PICHINCHA - ECUADOR

Puerto Quito, 18 de Octubre del 2018.

Oficio N° 208-SE-CCPD-PQ -2018

Señorita

Tnlga. Conzuelo Ibarra Cabrera

**ALUMNA DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

Presente.-

De mis consideraciones:

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Puerto Quito es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas, y servicios que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución con énfasis en los diferentes grupos de atención prioritarios.

En respuesta a su solicitud de fecha 18 de octubre del 2018, me permito autorizar y facilitar la información que requiera para el desarrollo de su tesis en mejoramiento de nuestra institución, toda la información facilitada por la institución será manejada bajo los principios de confidencialidad y solo será utilizada con fines de estudios, del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito, entidad pública adscrita al GAD Municipal del Cantón Puerto Quito.

Seguro de contar con una respuesta favorable desde ya estaré muy agradecido.

Cordialmente,



Abg. Milton Averos Paguay

**SECRETARIO EJECUTIVO CONSEJO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL  
CANTÓN PUERTO QUITO.**

*Consejo Cantonal de Protección De Derechos. GADM Puerto Quito.*

*Av. 18 de Mayo # 434 y Pedro Vicente Maldonado.*

[ccpd@puertoquito.gob.ec](mailto:ccpd@puertoquito.gob.ec)

*Teléfonos: (593) (2) 215 6-0 36 ext. 130 Fax: (593) (2) 215 61 99*

## ANEXOS N° 4: Ficha del Registro Único de Usuario



### CONSEJO CANTONAL DE PROTECCION DE DERECHOS PUERTO QUITO - ECUADOR

#### FICHA DE REGISTRO UNICO.

##### 1.-DATOS DE IDENTIFICACION DEL USUARIO:

NOMBRES Y APELLIDOS:				EDAD:	
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:					
CEDULA DE IDENTIDAD:					
GENERO		MASCULINO <input type="checkbox"/>	FEMENINO <input type="checkbox"/>		
ORIENTACION SEXUAL		HOMBRE <input type="checkbox"/>	MUJER <input type="checkbox"/>	GLBTI <input type="checkbox"/>	
NACIONALIDAD:		Ecuatoriano			
ETNIA	MESTIZO <input type="checkbox"/>	BLANCO <input type="checkbox"/>	INDIGENA <input type="checkbox"/>	A FROECUATORIANO <input type="checkbox"/>	OTRO <input type="checkbox"/>
PRESENTA ALGUNA DISCAPACIDAD		VISUAL <input type="checkbox"/>			
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		FISICA <input type="checkbox"/>			
PORCENTAJE: <input type="text"/>		INTELLECTUAL <input type="checkbox"/>			
CUENTA CON CARNET:		AUDITIVA Y LENGUAJE <input type="checkbox"/>			
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
DIRECCION DOMICILIARIA				TELÉFONO:	
ESTUDIA:	NIVEL EDUCACION	NOMBRE DE ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO:			
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					

##### 2.- DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL Y /O FAMILIAR DE CONTACTO

NOMBRE Y APELLIDOS:		
DIRECCIÓN:		CELULAR:

##### 3.- DATOS DE LAS PERSONAS CON LAS QUE HABITAN DENTRO DEL HOGAR

NOMBRES	APELLIDOS	CEDULA	EDAD	PARENTESCO	CELULAR	OBSERVACIONES

##### 4.-DISCRIPCIÓN TIPO DE VULNERACIÓN

---

##### 5.-SERVICIO SOLICITADO:

EVALUACION PSICOLOGICA  PROCESO PSICOLOGICO  VISITA DOMICILIARIA   
 SEGUIMIENTO SOCIAL  OTROS   
 BONO DE DESARROLLO HUMANO

##### 6.-DATOS INFORMATIVOS SOBRE LA INFORMACION SOCIOECONOMICA DE LA FAMILIA.

---

##### 7.-OBSERVACIONES

---

##### 8.-FIRMA DEL USUARIO ATENDIDO EN LA OFICINA DEL CCPD-PQ

NOMBRES:	APELLIDOS:	FIRMA:
LUGAR:	FECHA:	HORA:

##### 9.-RESPONSABLE DEL REGISTRO DE INFORMACIÓN

NOMBRES:	APELLIDOS:	FIRMA:
LUGAR:	FECHA:	HORA:

**ANEXOS N° 5:** Formato de registro de atención a usuarios.



**CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS**  
PUERTO QUITO - PICHINCHA - ECUADOR



**REGISTRÓ DE ASISTENCIA DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL CCPD-PQ**

FECHA: \_\_\_\_\_ LUGAR: \_\_\_\_\_

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	TELEFONO	EDAD	ACTIVIDAD QUE REALIZA	FIRMAS	GENERO			PUEBLOS Y NACIONALIDADES		
							FEMENINO	MASCULIN	OTRO	MESTIZO	AFRO-ECUATORIANO	OTROS
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

**DR. TITO AGUIRRE JUMBO**  
**PRESIDENTE DEL CCPD-PQ.**

**AB. MIRIAN GUERRERO**  
**SECRETARIA EJECUTIVA CCPD-PQ**

Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Puerto Quito  
Av. 18 de Mayo # 434 y Pedro Vicente Maldonado.  
[ccpd@puertoquito.gob.ec](mailto:ccpd@puertoquito.gob.ec)  
Teléfonos: (593) (2) 215 6-0 36 ext. 130 Fax: (593) (2) 215 61 99



**ANEXOS N° 7: Fotografías de los servicios realizados.**



*Ilustración 1 Coordinación de los planes, programas y proyectos para la defensa de los derechos de las personas vulnerables*



*Ilustración 2 Articulación institucional para garantizar el derecho a la identidad*



*Ilustración 3 Atención a los usuarios en atención a la comunidad con visitas domiciliarias*



*Ilustración 4 Capacitaciones a sujetos de derechos.*