



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Diseño de un manual de procesos para la Gobernación de la provincia de Zamora Chinchipe, año 2015.

TRABAJO DE FIN DE TITULACION

AUTOR: Romero Vallejo, Yajaira Ximena.

DIRECTOR: Chamba Rueda, Laura Magali, Mg.

LOJA- ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Magister.

Laura Magaly Chamba Rueda.

DIRECTORA DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

De mi consideración:

El presente trabajo, denominado “**Diseño de un Manual de Procesos para la Gobernación de la provincia de Zamora Chinchipe, año 2015**” realizado por la estudiante: **Romero Vallejo Yajaira Ximena**; cumple con los requisitos establecidos en las normas generales para la graduación de la Universidad Técnica Particular de Loja, tanto en el aspecto de forma como de contenido, por lo cual me permito autorizar su presentación para fines pertinentes.

Loja, abril del 2015

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, **Romero Vallejo Yajaira Ximena**, declaro ser autor(a) de la presente tesis: “**Diseño de un Manual de Procesos para la Gobernación de la provincia de Zamora Chinchipe, año 2015**”, de la Titulación de Ingeniero en Administración de Empresas, siendo **Mg. Chamba Rueda Laura Magaly** director (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.- Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art.88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f).....

Autor: Romero Vallejo Yajaira Ximena

Cédula: 1103748016

DEDICATORIA

Todo mi esfuerzo puesto en todos los años de estudio y especialmente en la realización de este trabajo está dedicado principalmente a mis padres Nancy y José quienes me dieron la vida, el amor, la educación y me enseñaron la humildad y el respeto hacia los demás, también se lo dedico a mi esposo Xavier quien me ha demostrado ser un hombre fuerte, confiable y sobretodo ser me pilar fundamental en todos mis momentos de flaqueza y a mi hija quien es mi inspiración para cumplir mis metas, Los amo.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y la constancia para terminar este reto.

A la Universidad Técnica Particular de Loja y a su personal docente, quienes impartieron sus conocimientos y llenaron mis vacíos preparándome para enfrentar un vida profesional con éxito.

Mi más sincero agradecimiento a la Mg. Laura Chamba Rueda, quien con gran profesionalismo, paciencia y dedicación supo guiarme durante el desarrollo del presente trabajo que Dios la Bendiga en su vida familiar y profesional.

A todos los amigos y compañeros que me brindaron su apoyo incondicional para la consecución de este objetivo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
AUTORIZACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO 1	
1. ANTECEDENTES	
1.1 Planteamiento del Problema	6
1.2 Objetivos	7
1.2.1 Objetivo General	7
1.2.2 Objetivos Específicos	7
1.3 Justificación e importancia de la propuesta	8
1.4 Limitaciones	9
CAPÍTULO 2	
2. MARCO TEÓRICO	
2.1 Gestión por Procesos	11
2.2 Clasificación de Procesos	14
2.3 Diseño de Procesos	14
2.4 Seguimiento y medición de procesos	16
2.5 La mejora de proceso	16
2.6 Indicadores de gestión	18
2.7 Introducción al mejoramiento continuo	19
2.8 Manual de Procesos	20
2.8.1 Importancia del manual	20
2.8.2 Objetivos del manual	21

2.8.3 Estructura del manual	21
2.8.4 Ventajas y desventajas de	22
2.8.5 Diagramas de flujo	22
2.8.5.1 Ventajas de los diagramas de flujo	23
2.8.5.2 Símbolos de los diagramas de flujo	23

CAPITULO 3

3. METODOLOGÍA

3.1 Identificación y secuencia de procesos	26
3.2 Descripción de los procesos actuales	26
3.3 Seguimiento de los procesos identificados	27
3.4 Propuesta de Mejora de los procesos	28
3.5 Metodología Utilizada	28
3.5.1 Tipo de Investigación	28
3.5.2 Diseño de Investigación	28
3.5.3 Población de estudio	29
3.5.4 Recolección de Información	29
3.5.4.1 Técnicas	30
3.5.5 Presentación y análisis de resultados	30

CAPITULO 4

4. ASPECTOS GENERALES DE LA GOBERNACIÓN DE ZAMORA CHINCHIPE

4.1 Antecedentes de la Provincia de Zamora Chinchipe	33
4.1.1 Posicionamiento Territorial	36
4.1.1.1 Estructura Política Administrativa	36
4.2 Creación de la Gobernación de Zamora Chinchipe	38
4.3 Marco Legal	38
4.4 Estructura Organizacional	42
4.5 Misión	45
4.6 Visión	45
4.7 Valores Institucionales	45
4.8 Objetivos Estratégicos Institucionales	46
4.9 Sus servicios y sus clientes	46
4.10 Análisis FODA de la Gobernación de Zamora Chinchipe	47

CAPITULO 5	
5. MANUAL DE PROCESOS	
5.1 Introducción	50
5.2 Objetivo de la Propuesta	50
5.3 Definiciones y Abreviaturas	50
5.3.1 Definiciones	50
5.3.2 Abreviaturas	53
5.4 Estructura del Proceso	53
5.5 Mapa de Proceso	54
5.6 Desarrollo del manual de procesos	61
5.7 Implementación y análisis de indicadores	209
5.8 Mejora de Procesos	213
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones	224
Recomendaciones	225
BIBLIOGRAFÍA	226
LEYES	227

RESUMEN

El presente desarrollo de tesis consiste en diseñar e implementar el manual de procesos para la Gobernación de Zamora Chinchipe, para lograr llevar a cabo este trabajo se requirió la participación del personal tanto de trabajadores como personal administrativo, también se elaboró un mapa de procesos cuya finalidad es visualizar la interrelación de los diferentes procesos que lleva la empresa.

Finalmente se presenta un manual de procesos, que ayuda a conocer, integrar y unificar adecuadamente los procesos y procedimientos estratégicos, operativos y de apoyo de la Gobernación de Zamora Chinchipe; cada proceso contiene información importante como: objetivo del proceso, responsable, flujograma ; posterior a ello se diseñó indicadores con la finalidad de medir, analizar y proponer acciones de mejora en cada una de las actividades desarrolladas por la empresa, generando efectividad bajo las políticas de calidad, teniendo como eje central la satisfacción del cliente y por ende la productividad para la empresa.

PALABRAS CLAVES: procesos, indicadores, macroproceso, gobernación de Zamora Chinchipe, usuarios.

SUMMARY

The development of this thesis is to design and implement manual processes to the Government of Zamora Chinchipe, in order to carry out this work staff participation of both workers and administrative staff was required, a process map was also developed aiming is to visualize the interplay of different processes leading the company.

Finally a manual process, it helps to know, integrate and unify the processes properly and strategic, operational and support of the Government of Zamora Chinchipe procedures is presented; each process contains important information such as: process objective, responsible, flowchart; after this indicators in order to measure, analyze and propose actions for improvement in each of the activities of the company, generating effectiveness under quality policies, with the central axis customer satisfaction was designed and therefore productivity for the company.

KEYWORDS: processes, indicators, macro -, governor of Zamora Chinchipe, users.

INTRODUCCIÓN

Tanto las empresas públicas como privadas requieren cada día ir mejorando sus servicios para satisfacer a los clientes y mantener su estatus como instituciones eficientes; en la actualidad una herramienta de mejoramiento en los servicios son los Manuales de Procesos los cuales permiten llevar en forma organizada y secuencial las actividades de cada empresa manteniéndose al nivel de las organizaciones tanto públicas como privadas que poseen altos niveles de crecimiento.

El presente tema de investigación se refiere a la elaboración de un Manual de Procesos para la Gobernación de Zamora Chinchipe, el cual permitirá identificar los principales procesos (servicios) que se realizan en la institución, para en base a dicha información, estructurar las actividades con sus respectivos responsables conformando un sistema secuencial y efectivo.

El estudio contempla 5 capítulos, el primero habla de los antecedentes donde se topa aspectos como planteamiento del problema, objetivos y la justificación de la propuesta; el capítulo dos concentra la atención en el marco teórico donde se recopila toda la información que contribuye a fundamentar el estudio; en el capítulo tres se encuentra la metodología, en el capítulo cuatro se desarrolla las generalidades de la Gobernación de Zamora Chinchipe donde se menciona aspectos como estructura administrativa, creación, misión, visión, marco legal entre los principales, en el quinto y último capítulo se desarrolla el Manual de Procesos donde se sistematiza los procesos existentes, sumándose a los mismos la creación de indicadores e insertándose un plan de acción para mejora de los procesos.

La importancia del tema radica en que los manuales de procesos ayudan a desarrollar las actividades organizadamente y asignando responsabilidades, a la vez determina en forma más clara las deficiencias que se presentan en el desarrollo de los servicios, esto con la ayuda de los indicadores que permiten medir el nivel de efectividad de los mismos, desarrollando los procesos en forma técnica significando el ahorro de recursos tanto económicos como de tiempo.

La Gobernación de Zamora al no contar con un Manual de Procesos, las actividades departamentales se las realiza en forma desordenada, es decir no existe secuencia en las mismas ni responsabilidades asignadas a cada profesional de las distintas áreas, lo cual ha implicado falta de efectividad en el servicio; con el presente estudio se contribuye a

solventar la problemática brindando un insumo técnico que permita desarrollar los servicios de la Gobernación de Zamora Chinchipe en forma ordenada, organizada y efectiva como beneficio final del usuario que es la población de la provincia de Zamora Chinchipe.

Los objetivos del estudio se cumplieron, al determinar primeramente la forma como se llevaba a cabo las actividades que involucran el desarrollo de cada servicio o producto, esto se logró mediante la recopilación de información primaria y secundaria, luego se desarrolla el Manual de Procesos que es lo que se perseguía como objetivo general, adicionando la importancia de la formulación de indicadores de desempeño que se convierten en un aspecto indispensable para el funcionamiento del Manual de Procesos.

Como facilidad se encontró la colaboración por parte de los directores departamentales y empleados públicos, los cuales brindaron información acorde a sus posibilidades, como dificultad se presentó que el tiempo que disponían era muy limitado por sus actividades que ellos están encargados, esto no permitió recopilar la información a detalle, para esto fue necesario acudir a información secundaria para complementar lo planificado.

Como metodología se utilizó la técnica de la entrevista con los directores y empleados de cada sección de la Gobernación de Zamora Chinchipe, la que permitió recopilar la información sobre las actividades que se desarrollan en la consecución de los productos ofrecidos

.

La Autora

CAPITULO I

ANTECEDENTES

1.1 Planteamiento del problema

Nos encontramos en pleno siglo XXI considerado la era de la Sociedad del Conocimiento, donde la calidad en los servicios tanto públicos como privados involucra la incorporación de nuevas herramientas de administración y nivel tecnológico, permitiendo cubrir en forma eficiente la alta demanda de población que accede a los servicios que brindan las instituciones.

Dentro de las nuevas herramientas de administración se encuentra el Manual de Procesos que brinda el beneficio primordial de llevar organizadamente las actividades que conforman un proceso.

La Gobernación de la provincia de Zamora Chinchipe, es un organismo público que con su intervención influye significativamente en el proceso de desarrollo de la provincia; a la vez que constantemente requiere innovar los servicios para mantener un nivel de satisfacción en los usuarios.

La institución cuenta con infraestructura administrativa amplia, con una gama de funciones que se desarrollan en los diferentes unidades administrativas y que interactúan entre sí para la consecución de los servicios que brinda; para desarrollar a plenitud estas actividades se requiere de la implementación de nuevos mecanismos de acción siendo uno de ellos la elaboración y aplicación de un Manual de procesos.

Actualmente existe la carencia de este instrumento, situación que se convierte en una debilidad para la institución lo cual no ha permitido desarrollar los servicios en forma técnica, organizada y alineándose a nuevos mecanismos de mejoramiento en los servicios públicos, convirtiéndose en un tema de solución urgente, donde la creciente población local demanda cada día mejora y actualización en los servicios que por derecho ellos acceden.

La falta del Manual de Procesos ha implicado efectos desfavorables como duplicidad de tareas, poca claridad frente al servicio ofrecido, documentación desorganizada, falta de coordinación entre unidades, demora en los tiempos de entrega, desperdicio de recursos humanos , económicos y como resultado final deficiencia en el servicio brindado, lo que adicionalmente genera resistencia social, malestar institucional y subdesarrollo.

La Gobernación está sujeta a aplicar el Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos emitido por el Ministerio del Interior desde el 17 de diciembre del 2010, exigencia que no ha sido cumplida por la carencia de una adaptación a la planificación como estrategia de desarrollo.

Al no encontrarse los procesos estandarizados en la institución, el proceso se puede estancar en la transición de un paso al otro, sin que nadie se percate de ello por falta de comunicación entre las unidades administrativas.

El problema también ha generado que no se identifique y aplique correctamente el marco legal para cada actividad que se desarrolla dentro y fuera de la institución.-Estas acciones no han contribuido a que el vínculo sociedad- gobierno se lleve a cabo en forma sencilla, ágil, directa, armoniosa y con la entrega de un servicio de calidad que contribuya a mantener la seguridad ciudadana, la gobernabilidad, la soberanía, y en consecuencia el “Buen Vivir”.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General.

- ✓ Diseñar un Manual de Procesos para la Gobernación de la Provincia de Zamora Chinchipe, año 2015.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- ✓ Establecer la situación actual en el sistema de servicios que brinda la Gobernación de Zamora Chinchipe, mediante recopilación de información primaria y secundaria.
- ✓ Documentar los procesos de manera práctica para la Gobernación de Zamora Chinchipe de manera que permita al personal realizarlos rápidamente y de manera efectiva.
- ✓ Formular indicadores de desempeño, que permitan monitorear y evaluar los procesos de la organización.

1.3 Justificación de la propuesta

La importancia del manual de procesos en las organizaciones gubernamentales radica en aspectos como contar con una descripción de actividades que deben realizarse a través de las funciones que desempeña cada unidad, área o departamento existente, involucra las unidades administrativas que forman parte de la institución precisando su responsabilidad y participación; integra una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo administrativo, mejorando la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

La carencia de un manual de procesos en la Gobernación de Zamora Chinchipe, ha sido generada por la falta de políticas públicas administrativas, desconocimiento de responsabilidades, falta de decisión y empoderamiento en el área de talento humano y dirección en general.

Siendo la Gobernación de Zamora Chinchipe una entidad de tipo gubernamental donde su accionar es un importante aporte para el desarrollo de la provincia, requiere que el desarrollo de sus actividades sean monitoreadas, mejoradas e innovadas, contrarrestando la problemática sabiendo que ciertas actividades pasan desapercibidas.

En la elaboración de esta herramienta, se observarán tanto actividades críticas que no son tomadas en cuenta por muchos funcionarios por la falta de un manual guía, mismas que serán articuladas y sistematizadas para un funcionamiento ordenado y efectivo.

La importancia del presente proyecto radica en que impactará positivamente en el mejoramiento de los productos y servicios que brinda la Gobernación de Zamora Chinchipe, el cual se reflejarán en aspectos como disminución de tiempo en la generación de los mismos, equidad en el procesamiento de los trámites, ahorro en recursos e insumos para la institución, satisfacción tanto a nivel de funcionarios como del consumidor final, buena imagen para la institución y contribución al desarrollo de la provincia de Zamora Chinchipe.

Si el proyecto no se realiza en la institución no se tendrá una guía clara y sencilla de los procesos a ejecutar en cada unidad, no se podrá lograr una administración eficaz y transparente asegurando mejorar la calidad del servicio brindado; además no se logrará un cambio de paradigmas y un cambio de actitud por los funcionarios en la forma de realizar el trabajo asignado.

Con el desarrollo del manual de procesos se pretende:

- ✓ Hacer eficaces los procesos, generando los resultados deseados.
- ✓ Hacer eficientes los procesos, minimizando los recursos empleados.
- ✓ Hacer los procesos adaptables a las necesidades cambiantes de los usuarios.

El mejoramiento de los procesos permitirá a la Gobernación:

- ✓ Centrarse en el usuario tanto interno como externo.
- ✓ Manejar de manera efectiva sus interrelaciones.
- ✓ Tener una visión sistemática de sus actividades.
- ✓ Prevenir posibles errores.
- ✓ Comprender como se convierten las entradas en productos (bienes o servicios).
- ✓ Visualizar como ocurren los errores y la manera de corregirlos.
- ✓ Desarrollar un sistema de evaluación para las unidades y áreas funcionales.

1.4 Limitaciones

Esta investigación se desarrolla dentro de la Gobernación de Zamora en cada unidad administrativa, constituyen un insumo determinante para la obtención de información; a pesar de que se cuenta con un documento en el que se abaliza el compromiso de la institución para el apoyo en la elaboración del proyecto, a la hora de receptor información se presentan inconvenientes como falta de predisposición de algunos funcionarios, debido a la limitación del tiempo por el alto volumen de despachos y trabajos que se presentan en algunas unidades administrativas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Gestión por procesos

Según Silva Santos, R& Oviedo, M (2011) las organizaciones públicas adoptaron características de especialización, de división del trabajo que permitan enfrentar los requerimientos de una sociedad sin mayores exigencias. El poder estaba en ellas y dio lugar a esquemas de organización funcional con departamentos especializados, jerarquizados, con total autonomía de gestión y sin interrelaciones entre las áreas, los cuales permitieron la producción de bienes o servicios, para responder a los requerimientos sociales, sin tomar en cuenta la real necesidad de los ciudadanos (p.36).

El sistema carecía de una conexión entre la administración pública y el cliente, siendo este último la base principal de razón de ser de los servicios públicos, se enfocaba desde el lado de la oferta y no desde el punto principal que son las necesidades del usuario; con este enfoque no aplicable las organizaciones no pueden hacer frente a la demanda de servicios proveniente de la sociedad, lo que ha generado una relación compleja y una cultura organizacional pública muy arraigada a la estructura funcional que se requiere.

El nuevo modelo de gestión del Estado ecuatoriano, busca alcanzar sus objetivos de servicio a través de optimizar su organización y gestión alineada al ciudadano, la cual ha optado por insertar la gestión por procesos para dar respuesta a una sociedad que demanda cambios y donde la población a ser atendida se encuentra en crecimiento acelerado por lo que se requiere se ajuste a un sistema que adapte cambios inesperados como el crecimiento poblacional.

Según el Ministerio de Planificación Nacional (2009) son los procesos la parte esencial del funcionamiento efectivo de las organizaciones, entendiendo como la secuencia de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada de otro proceso (p.156)



Figura 1: Descripción de los Procesos

Fuente: Beltrán J., Carmona M., Carrasco R., Rivas M., Tejador F., Guía para una Gestión Basada en Procesos.
Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

La implementación de la gestión por procesos es muy importante para cualquier tipo de empresa porque permite alcanzar una mejora continua en todos los ámbitos de la organización ayudando a establecer metodologías, responsabilidades, recursos, permitiendo cumplir eficientemente los objetivos propuestos.

El propósito final es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollen en forma coordinada mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas como clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general.

Beltrán y Carmona (2003) los pasos a seguir en la implementación de un sistema de gestión por procesos son:

- ✓ La identificación y secuencia de procesos.
- ✓ La descripción de cada uno de los procesos.
- ✓ El seguimiento y la medición para conocer los resultados que obtienen.
- ✓ La mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizada.

La norma ISO 9001:2008 define a la gestión por procesos como el sistema para establecer la política, los objetivos y para lograr dichos objetivos también establece en su apartado 4.1 que la organización debe determinar:

- ✓ Los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.
- ✓ La secuencia e interacción de estos procesos.
- ✓ Los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.

- ✓ Asegurar la disponibilidad de los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- ✓ Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos (pp. 98 – 99).

Se han identificado 8 principios de Gestión de Calidad en las normas ISO 9000 que pueden ser utilizados por la dirección con el fin de conducir a la organización a la mejora de desempeño.

1. Enfoque al cliente.- Las organizaciones dependen de los clientes y por lo tanto deberán comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los mismos.
2. Liderazgo.- Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, manteniendo un ambiente interno que garantice que el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de objetivos de la organización.
3. Participación del personal.- El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas en el beneficio de la organización.
4. Enfoque basado en procesos.- Un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los resultados relacionados se gestionan como un sistema dinámico y secuencial.
5. Enfoque de sistema para la gestión.- Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y la eficacia de una organización en el logro de objetivos.
6. Mejora continua.- La mejora continua en el desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de la misma, ha mejor calidad en el servicio mayor satisfacción en el cliente, la mejora continua refleja buena imagen para la organización y aceptación por parte de los usuarios.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.- Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos e información; es decir la organización debe estar periódicamente evaluando sus procesos por medio de indicadores de gestión.
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.- Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor (pp. 100 – 101).

2.2 Clasificación de los procesos

Según Santos & Oviedo (2011) los procesos son clasificados tomando en cuenta el impacto que generan en la satisfacción de los usuarios y de sus propios funcionarios, en la estrategia institucional, y en la capacidad de generar (bienes y/o servicios) a la sociedad.- Es así que los procesos suelen ser clasificados de tres maneras:

1. Proceso Estratégico o Gestión.- Son los responsables de analizar el entorno y las necesidades ciudadanas permitiendo establecer referencias y guías claras para los procesos de niveles inferiores de manera que se facilite el despliegue de planes, normas, estrategias y políticas de la organización.
2. Procesos claves y operativos.- Estos procesos componen el saber hacer de la organización y afectan de modo directo a la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario externo.
3. Procesos de apoyo o soporte.- Son los responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios, tanto humanos, técnicos y materiales, a partir de los cuales es posible generar un valor añadido deseado por los usuarios.

2.3 Diseño de procesos

El Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2009) presenta una síntesis de pasos y elementos que deben tomarse a consideración para efectuar una identificación y diseño de procesos institucionales.

1. Identificación de clientes y sus necesidades.
2. Identificación de los procesos.- En esta etapa se genera un listado de todos los procesos y actividades que se desarrollan en la institución.- Para realizar la identificación se deben tomar en cuenta estos pasos:
 - ✓ Identificación del Marco Estratégico institucional.- Se determina la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la institución.

- ✓ Identificación de los procesos (Mapa de Procesos).- En esta fase se debe determinar cuáles son los procesos que desarrolla la institución para brindar bienes/servicios en favor de los usuarios, una herramienta útil para realizar esta actividad es el Mapa de Procesos (pp.235 – 236).



Figura 2: Mapa de Procesos

Fuente: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, (2009). Guía para el Levantamiento de Procesos

Elaboración: Yajaira Ximena Romero Vallejo

3. Descripción de los procesos.- Una vez establecido el mapa de procesos es necesario describirlo y para ello se definen:
 - ✓ Objetivo.- Descripción del producto o servicio por elaborarse y sus características.
 - ✓ Responsable del Proceso.- La persona encargada que lidera el proceso del principio al fin desde que ingresa el insumo hasta la entrega al cliente.
 - ✓ Insumos y requisitos.- Los elementos con sus requisitos que ingresan al proceso para ser transformados.
 - ✓ Producto o Servicio.- La salida del proceso con sus características.
 - ✓ Cliente.- Las personas a quienes entregamos el producto o servicio.
 - ✓ Proveedores.- Personas que proveen de los insumos para iniciar el proceso.
 - ✓ Inicio.- Primera actividad del proceso.
 - ✓ Fin.- La última actividad del proceso
4. Diagramación de Procesos.- Es la representación gráfica de un proceso y para ello se utiliza como herramienta el flujograma el mismo que es sencillo y de fácil comprensión.

5. Normalización y documentación.- - Es saludable normalizar y documentar los procesos pero esto no tiene que convertirse en una camisa de fuerza, pues las normas son susceptibles a ser mejoradas conjuntamente con los procesos

2.4 Seguimiento y medición de procesos

Al implantar un modelo de gestión por procesos, es esencial la realización de seguimiento de todas y cada una de las actividades, en evaluar su desempeño y medir el grado de contribución para alcanzar los objetivos de la organización con la finalidad de saber si estos resultados cumplen los objetivos previstos.

En este sentido hay que establecer indicadores que, en el marco de cada proceso permitan medir su eficacia y eficiencia.- Los indicadores constituyen un instrumento para recoger de forma sistemática y representativa información relevante (normalmente numérica) sobre el funcionamiento o los resultados de un proceso.

2.5 La mejora de los procesos

Esta etapa también es conocida como rediseño de procesos, en ella se realiza una revisión de los procesos establecidos de la institución, y de ser necesarios, se rediseñan estos para mejorarlos y adecuarlos para satisfacer las necesidades de los usuarios.- El objetivo del rediseño es evaluar los procesos de trabajo, y si es el caso modificarlos para crear servicios o productos dirigidos a satisfacer las necesidades de los usuarios.

Según Silva Santos y Oviedo (2011) para el análisis y mejoramiento de los procesos actuales se deben utilizar las siguientes herramientas:

- ✓ Eliminación de la burocracia.- Eliminar tareas administrativas, aprobaciones y papeleos innecesarios.
- ✓ Eliminación de la duplicación.
- ✓ Evaluación del valor agregado.- Eliminar las actividades que no agreguen valor y optimizar las que agreguen valor.
- ✓ Simplificación.- Eliminación de copias, datos, manipulaciones, reuniones, cuellos de botella.
- ✓ Reducción del tiempo de ciclo del proceso.
Prueba de errores.

- ✓ Eficiencia en la utilización de equipos y sistemas.
- ✓ Lenguaje simple.- Compresión sencilla en los documentos.
- ✓ Estandarización, automatización y/o mecanización.
- ✓ Identificación de los principales problemas y riesgos (pp. 78 – 79)

Dos aspectos a recalcar en el uso de las herramientas mencionadas es la eliminación de la burocracia y la reducción del tiempo del ciclo del proceso, la primera se ha convertido desde algunos años y décadas un obstáculo para el desarrollo de la administración pública y del territorio; mientras que la segunda se ha caracterizado por ser una falencia de los servicios públicos donde el trámite de los productos son engorrosos y demasiado tardíos, lo que ha desatado en los últimos años incremento de la resistencia social hacia el poder público.

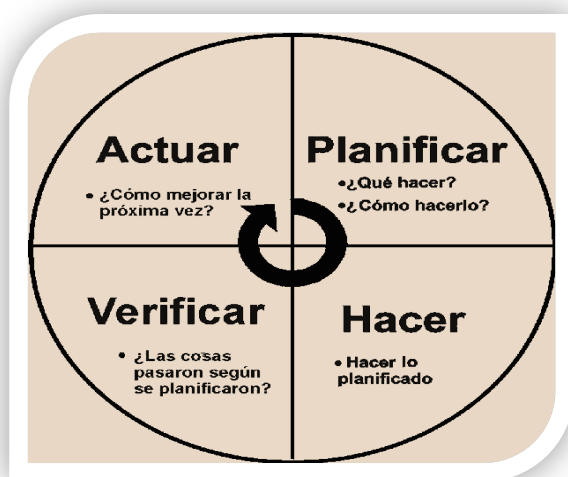


Figura 3: Circulo Deming

Fuente: Chang, R. Y. (1996). Mejora Continua de Procesos. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

Otro aporte para mejorar los procesos es la metodología conocida como “Planificar, Hacer-Verificar- Actuar” afirma Silva Santos y Oviedo (2011) misma que consiste en:

1. Planear.- Establecer los objetivos y los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la entidad.
2. Hacer.- Implementar los procesos.
3. Verificar.- Realizar el seguimiento y la medición de procesos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos propuestos e informar sobre los resultados.
4. Actuar.- Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos (pp. 118 – 119).

Dentro del contexto el Sistema de Gestión de Calidad, el PHVA es un ciclo dinámico que se desarrolla dentro de cada uno de los procesos de la institución y en el sistema de procesos como un todo, está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la prestación de servicios, como en otros procesos del SGC.

El mantenimiento y la mejora continua de la capacidad del proceso se logra aplicando PHVA en todos los niveles de la institución.

Esta herramienta se enfoca cuatro aspectos que se articulan en forma continua y lógica, y que son básicos ya que involucran planear, ejecutar lo planificado, monitorear para determinar fortalezas y debilidades y por ende implementar medidas para contrarrestar las debilidades encontradas.

2.6 Indicadores de gestión

Los indicadores de gestión son medios o instrumentos que nos ayudan a evaluar hasta que punto se han logrado los objetivos propuestos. Los indicadores pueden ser valores, unidades, índices, series estadísticas, etc.- Para que un indicador de gestión sea útil y efectivo según Beltrán y Carmona (2003) tienen que cumplir con las siguientes características:

- ✓ Representativo.- Debe representar satisfactoriamente el proceso o producto al que se refiere.
- ✓ Sensible.- Ha de variar de manera apreciable -estar bien «calibrado»- a fin de mostrar los cambios en el valor que representa.
- ✓ Rentable.- Su obtención ha de ser viable, es decir, la utilidad del indicador ha de compensar el esfuerzo de recopilar, calcular y analizar los datos.
- ✓ Fiabilidad.- Ha de basarse en datos obtenidos a partir de mediciones objetivas.
- ✓ Relativo en el tiempo.- Ha de mostrar tendencias y, por tanto, los datos que proporciona han de ser comparables en el tiempo para poder analizar la evolución de los resultados (pp. 123 -124).

Los beneficios de los indicadores de Gestión:

- ✓ Guiar la toma de decisiones.
- ✓ Orientar las acciones hacia objetivos institucionales.

- ✓ Proporcionar base de datos para fijar metas y evaluar el desempeño.
- ✓ Promover la eficiencia y la satisfacción del cliente.
- ✓ Identificar oportunidades para mejorar la productividad y rentabilidad.

Para generar indicadores de procesos se den seguir los siguientes pasos señala Silvia & Santos Oviedo (2011)

- ✓ Identificar productos/ servicios por los clientes.
- ✓ Identificar puntos críticos del proceso.
- ✓ Establecer deseos y necesidades del cliente.
- ✓ Transformar estas necesidades en características de calidad y productividad.
- ✓ Definir indicadores de proceso (pp.125- 126).

2.7 Introducción al mejoramiento continuo

El objetivo fundamental del desarrollo organizacional es conducir a la organización a alcanzar sus objetivos y la satisfacción del cliente y en el caso del Estado, a satisfacer las necesidades y requerimientos del ciudadano y de la comunidad.

Cuando la organización no cumple con los objetivos o si el ambiente, la tecnología lo exigen, deben mejorar sus procesos. Es indispensable entonces revisar “cadena de valor” proveedores – organización (procesos)- cliente. - Para ello es necesario cumplir con los siguientes requisitos alega Silvia Santos y Oviedo (2011):

- ✓ Conformar el equipo de mejoramiento (expertos del proceso).
- ✓ Determinar metas de ajuste y establecer un compromiso de mejora.
- ✓ Registrar el comportamiento del proceso.
- ✓ Emplear la verificación cercana de los resultados.
- ✓ Aplicar medidas correctivas (pp.127-128).

Para llevar adelante el esfuerzo de Mejora continua y de procesos es necesario:

- ✓ Que el líder tenga claridad sobre lo que desea mejorar.
- ✓ Identificar las causas que originan los desfases.
- ✓ Identificar posibles soluciones.
- ✓ Clarificar los requisitos del proveedor y necesidades del cliente interno y externo.

- ✓ Definir un plan de acción para poner en práctica la mejora.
- ✓ Controlar el proceso con la mejora mediante un monitoreo constante.

Al tratar de mejora en innovación de procesos, los pasos indicados se desarrollan siempre y cuando se mantenga presente:

- ✓ La misión y visión de la organización.
- ✓ La filosofía, políticas, valores
- ✓ El plan estratégico
- ✓ Los recursos

La innovación, persigue un nivel de cambio radical, mientras que la mejora pretende realizar el proceso en la misma forma, pero con un nivel de eficiencia o efectividad más alto. Ahora bien, en cualquier Sistema de Calidad que persiga la meta de la Calidad Total, ambos conceptos deben coexistir equilibradamente, ya que algunos procesos son objeto de innovación y otros son mejorados constantemente.

2.8 Manual de procesos

El manual de procesos es una herramienta necesaria para el aseguramiento de la calidad en los servicios y productos que ofrece la institución. Facilita la identificación de los elementos básicos, especifica el procedimiento que lo integran, los insumos, los clientes o usuarios de los servicios o productos, los responsables del proceso, la normatividad así como los indicadores de éxito.

2.8.1 Importancia del manual.

Para Benjamín Franklin (2004), la importancia de un manual de procesos radica en su utilidad múltiple, en virtud de ser instrumento que permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Asimismo, auxilian a la inducción al puesto, adiestramiento y capacitación del personal en virtud de que describen en forma detallada las actividades el puesto (pp.208-209).

Otros beneficios de importancia de los manuales de procesos son lo que permiten uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria;

simplificar la responsabilidad por faltas y errores; facilitar las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigila.

2.8.2 Objetivos del manual.

El manual de procesos tiene como objetivo fortalecer la gestión de instituciones públicas, sobre la base de estatuto y estructura orgánica, fundamentando la gestión institucional en hechos documentados, que facilite la operatividad y el establecimiento de estándares de medición y control de la gestión organizacional y la satisfacción de los clientes usuarios.

2.8.3 Estructura del manual.

De acuerdo a Benjamín Franklin (2004), la forma como debe ir estructurado un manual de procesos se describe a continuación:

1. Identificación.- La identificación debe incluir los siguientes datos: Logotipo de la organización, nombre de la organización, denominación y extensión del manual, lugar y fecha de elaboración, número de páginas, unidades responsables de elaboración, revisión, y/ o autorización, clave de la forma que debe consignar las siglas tanto de la organización como la unidad administrativa responsable de elaborar la forma, el número de esta y el año.
2. Índice o contenido.- Es la relación de los capítulos o apartados que constituyen el cuerpo de los documentos.
3. Prologo y/o introducción.- Exposición de lo que es el manual, su estructura, propósito ámbito de aplicación y necesidad de mantenerlo vigente.- Contiene el mensaje de alguna autoridad de la organización, preferentemente de alto nivel jerárquico.
4. Objetivo de Proceso.- Explicar el propósito que pretenden cumplir con el proceso.
5. Áreas de aplicación o alcance del proceso.- Se refiere a la esfera de acción que cubren el proceso.
6. Responsables del proceso.- Son las áreas, unidades administrativas, y/o puestos que intervienen en los procesos en cualquiera de sus fases.
7. Políticas o normas de operación.- Son los criterios o lineamientos generales de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en los procesos (pp.211 – 212).

2.8.4 Ventajas y desventajas del manual.

Según Gardent y Loro (1990) las ventajas de poseer y utilizar manuales de procesos administrativos son las siguientes:

- ✓ Facilita la toma de decisiones programadas.
- ✓ Evita la superposición de tareas entre diferentes áreas de la organización.
- ✓ Simplifica y/o racionaliza la ejecución de tareas que cuando no están normalizadas resultan confusas, voluminosas.
- ✓ Simplifica el asesoramiento y la capacitación de nuevos empleados y practicantes rentados de la organización.
- ✓ Incrementa la motivación del empleado, ya que permite la detección de los objetivos de la organización mediante el aporte de sus tareas.
- ✓ Evita improvisaciones y/o decisiones apresuradas, a veces incongruentes con las tomadas por otro sector.
- ✓ Agiliza las tareas de auditoría ya que, consultando los manuales, los auditores podrán familiarizarse rápidamente con los procesos administrativos del área a auditar.
- ✓ Facilita el control de gestión y la detección de deficiencias en los procesos administrativos.

Las desventajas de los manuales de procesos:

- ✓ Los manuales no son en la práctica utilizados por el personal para el aprendizaje y guía de las tareas que deben realizar.
- ✓ Los manuales tienden a des actualizarse con el tiempo, lo que elimina de hecho todas sus ventajas potenciales (pp. 333 – 335).

2.8.5 Diagramas de flujo.

Para Talavera Pleguezuelos los diagramas de flujo o flujogramas son representaciones gráficas que emplean elementos geométricos para representar las distintas operaciones que componen un proceso estableciendo su secuencia cronológica que conectan los puntos de inicio y de fin de proceso (pp. 289-290).

Es una actividad que agrega valor debido a que el proceso que representa está disponible para ser analizado, no solo por quienes lo llevan a cabo, sino también por todas las partes interesadas que aportan nuevas ideas para cambiarlo y mejorarlo.

El diseño de diagramas de flujo propuesto para los procesos, a nivel de actividades, contiene las siguientes actividades afirma Rivadeneira M (2010):

- ✓ Identificación de proveedores y clientes.
- ✓ Entradas (insumos) y salidas (productos) del proceso.
- ✓ Descripción de actividades.
- ✓ Responsable de ejecutar cada actividad a nivel de cargo

2.8.5.1 Ventajas de los diagramas de flujo.



Según Lardent y Loro (1993):




- ✓ Favorecen a la comprensión del proceso a través de mostrarlo como un dibujo. El cerebro humano reconoce fácilmente lo dibujos.
- ✓ Permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso.
- ✓ Involucra al personal de la organización en la resolución de problemas para reducir la resistencia a cambios futuros (p. 192).

2.8.5.2 Símbolos en los diagramas de flujo.

Los símbolos tienen significados específicos y se conectan por medio de flechas que indican el flujo entre los distintos pasos o etapas. Entre los principales símbolos usados están:

Tabla 1: Principales símbolos utilizados para diagramar los flujo gramas

SIMBOLO	SE UTILIZA PARA	SIMBOLO	SE UTILIZA PARA
	Actividad.- Se suele utilizar este símbolo para representar el origen de una entrada o el destino de una salida.- Comienzo o fin de un conjunto de actividades.		Depósito provisional o espera: Indica demora en el desarrollo de los hechos

	Operación: Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento		Entrada de bienes: Productos o materiales que ingresan al proceso
	Inspección: Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo.		Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en que son los posibles varios caminos alternativos
	Desplazamiento o transporte.- Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro		Almacenamiento permanente: Indica el depósito de un documento información dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén.

Fuente: Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, (2009). Guía para el Levantamiento de Procesos.

Elaboración: Yajaira Ximena Romero Vallejo

CAPITULO III
METODOLOGÍA

Para el desarrollo del levantamiento de procesos el presente estudio utilizará la siguiente metodología que se detalla a continuación:

3.1 Identificación y secuencia de los procesos

En esta fase se debe determinar cuáles son los procesos que desarrolla la institución para ofrecer los productos o servicios a los clientes.

Es importante identificar la misión, visión, valores y objetivos institucionales considerando las necesidades de los clientes con la finalidad que exista una relación entre estos y el levantamiento de procesos.

Para la identificación y secuencia de procesos se procederá a identificar el Mapa de Procesos, herramienta que muestra la interrelación de los procesos macro que se desarrollan en la Gobernación de la provincia de Zamora Chinchipe para realizar esto fue necesario apoyarse de herramientas como encuestas, entrevistas, reuniones con los jefes departamentales con la finalidad de entender la labor operativa y la interacción entre funciones, actividades y tareas.

Es imperioso identificar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo para ello se debe considerar la definición que se encuentra en la Guía para el levantamiento de procesos del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica del año 2009.

Se iniciará con la revisión de 3 macroprocesos: Gobernantes, Agregadores de Valor y Procesos de Asesoría y Apoyo, los cuales juegan el rol principal en la gestión de servicios; los Gobernantes son los que lideran la gestión por medio de acciones como direccionar los siguientes procesos, los Agregadores de Valor son los que arrojan el producto o servicio a ser utilizado por los clientes, estos procesos son los que brindan un valor diferencial en la calidad del producto o servicio por contener complementos adicionales en su calidad; y los de Asesoría y Apoyo son los que brindan la información e insumos de apoyo para la consecución de los Generadores de Valor..

3.2 Descripción de los procesos actuales

En este punto se identificará los procesos que se desarrollan dentro de cada macroproceso considerado en la etapa anterior.

Con la aplicación de una ficha técnica dirigida a representantes de los principales departamentos de la Gobernación, se recopilará información que sirva de base para desarrollar aspectos principales de cada proceso, siendo estos:

1. Nombre del proceso.- Es el enunciado que determinara razón de ser del proceso.
2. Ficha.- Es un recuadro donde se encuentra un resumen del proceso.
3. Objetivo.- Aquí se hace énfasis en el impacto que se quiere lograr con la ejecución del proceso.
4. Alcance.- Se refiere a la esfera de acción que cubre el procedimiento. Es el campo de aplicación.
5. Responsable.- En este campo se encuentra que departamento o funcionario es el responsable del procedimiento, el cual debe velar por el cumplimiento de las actividades, proveer de los insumos, y evaluar resultados.
6. Políticas y Normativa Legal.- Son criterios y normas de ley que sirven de base para sustentar la ejecución del proyecto.
7. Procedimiento.- Es el conjunto de actividades secuenciales que se requieren realizar para desarrollar el proceso.
8. Diagrama de Flujo.- Es la representación gráfica de un proceso que permite la observación sistemática de su ejecución, aquí se demuestra la dinámica y lógica de la secuencia del trabajo.

Cada actividad componente de cada proceso viene en forma secuencial, la Ficha Técnica permitirá identificar este aspecto, y a la vez se complementara con información secundaria, en caso de no recolectarse toda la información por la influencia de factores limitantes como, el tiempo disponible de los empleados de la Gobernación para atender la entrevista

3.3 Seguimiento de los procesos identificados

El seguimiento se lo realizará en base a las variables de control e indicadores de resultado que serán diseñados para cumplir esta función, donde los mismos permitirán ir monitoreando regularmente el grado de eficiencia en los procesos y servicios desarrollados, lo cual al manifestarse imperfecciones se requeriría implementar estrategias de corrección que mejoren la situación cuantitativa del indicador.

3.4 Propuesta de mejora para los procesos

En base a lo observado en la descripción de los procesos, se recomendará propuestas para mejorar los mismos donde se incorporará a los procesos variables de control e indicadores de resultado, aspectos que permitirán a la institución evaluar sus servicios después de implementar el Manual de Procesos.

La propuesta de mejora de procesos involucra el diseño de un plan de acción que permita contribuir a mejorar procesos que presenten falencias en su desarrollo, para esto se cuenta con objetivos claros, estrategias viables que al ser ejecutadas mejoren el impacto del proceso y por ende un valor aceptable del indicador de desempeño.

3.5 Metodología de la investigación

En la presente investigación se planteó conocer la situación actual de la Gobernación de Zamora Chinchipe y los criterios en cuanto a las posibles alternativas que permitan mejorar la productividad y la satisfacción de los clientes.

3.5.1 Tipo de investigación.

El tipo de investigación que se aplicó fue descriptivo, ya que se describe la problemática presentada en la Gobernación por la carencia de un manual de procesos.

Según Tamayo y Tamayo (1997) la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

3.5.2 Diseño de la investigación.

El diseño de esta investigación fue de campo en vista de que se pudo recopilar directamente la información detallada y exacta de cada una de las actividades que se desarrolla en la Gobernación de Zamora Chinchipe.

Según Arias F. (1999) el diseño de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar alguna variable (pp. 48).

3.5.3 Población de estudio.

La Gobernación de la provincia de Zamora Chinchipe está compuesta por autoridades, empleados y trabajadores. Sin embargo el diagnóstico se realizó a autoridades y empleados debido a que el tercer segmento cumple con actividades netamente operativas.

Se consideró un segmento que tiene relación con esta investigación, En este grupo se consideran veinte y tres empleados públicos, entre ellos los que están en modalidad de contrato quince y los que cuentan con nombramiento ocho, incluyendo directivos y coordinadores de las unidades. En algunos puestos de trabajo existía más de uno con las mismas funciones por lo que se escogió de cada grupo uno al azar.

3.5.4 Recolección de información.

Para levantar los procesos en la Gobernación de Zamora Chinchipe se realizaron reuniones con los directivos de Unidad Planificación, quienes proporcionaron información sobre: la estructura de la planta, el número de empleados por departamentos, las funciones de cada uno de ellos, los servicios que ofrecen; también se facilitaron información sobre: misión, visión, valores, política de calidad, reglamento interno; que sirvió para tener una visión clara de la institución y poder determinar cuáles son los procesos que se desarrolla en la gobernación.

Para obtener la información de tipo primaria se visitó a cada unidad administrativa solicitando información para llenar la ficha propuesta.

Como información secundaria, fue necesario leer las funciones asignadas a cada empleado para contrastar con la información primaria, adicionando la revisión de documentos externos relacionados al tema.

Una vez que se recabó la información necesaria, se procedió a la identificación y clasificación de los procesos de acuerdo a los procesos estratégicos, operativos, y de apoyo para eso se utilizó el mapa de procesos.

Posterior a estas entrevistas y visitas, se ordenó y organizó la información, usando un formato diseñado para registrar información en cada proceso, que tiene datos como: objetivo

del proceso, alcance, responsable, políticas y marco legal, descripción del proceso, entradas y salidas, diseño de indicadores, y diagrama de flujo.

3.5.4.1 Técnicas.

Para todo proceso de investigación se requiere del uso de diversas técnicas que le permitan al investigador obtener toda la información o datos que se requiere para el desarrollo del mismo.-De acuerdo a lo antes señalado las técnicas utilizadas para el desarrollo del siguiente trabajo especial de grado fueron las siguientes:

La observación directa el investigador pudo evidenciar y visualizar de cerca la problemática que se desenvuelve entre el empleado y el usuario.

Otra de las técnicas utilizadas fue la entrevista; en donde se llevaron a cabo conversaciones abiertas con el personal interno y directores que laboran en la institución, para en base a esto llenar la ficha diseñada para los procesos que se desarrollan en la institución.

En investigación documental se recopilaron los documentos externos e internos de la unidad e Institución o toda aquella que se relacionan con el proceso a definir.

Los instrumentos de la recolección de datos que utilizamos para registrar la información durante este proceso son:

Fichas este instrumento fue utilizado para clasificar y anotar, las distintas informaciones que eran necesarias para apoyar la realización del Manual de Procesos.

La Grabadora fue de gran ayuda para guardar la información suministrada por los trabajadores, en las entrevistas realizadas a cada uno de ellos.

3.5.5 Procesamiento y análisis de Información.

La información recolectada fue en su mayoría cualitativa, por lo que se refiere al quehacer cotidiano de las personas o de grupos pequeños. Al aplicar este tipo de investigación interesa lo que la gente dice, piensa, siente o hace en sus patrones culturales, el proceso y significado de sus relaciones interpersonales y con el medio.

El enfoque cualitativo no busca encontrar la relación causa – efecto entre dos variables, ni mucho menos manipularlas, busca conocer cómo se da la dinámica o como ocurre el proceso en que se da el asunto o problema. Su función puede ser la de describir o la de generar una teoría a partir de los datos obtenidos.

En este sentido la información recolectada sirvió para elaborar el diagnóstico y construir la propuesta tomando en cuenta los siguientes aspectos: introducción de la propuesta, objetivos, sus componentes, y por último las estrategias de la propuesta.

Un punto clave para la elaboración de la propuesta final fue trabajar conjuntamente con los directivos/coordinadores de la Gobernación de Zamora Chinchipe, manteniendo reuniones periódicas, y al mismo tiempo solicitando asesoría externa especialmente enfocándose en la realidad de la institución, también trabajando la parte legal y financiera para que pueda la propuesta contener un valor práctico.

CAPITULO IV

ASPECTOS GENERALES DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE

4.1 Antecedentes de la provincia de Zamora Chinchipe



Figura 4: Panorámica de Zamora Chinchipe

Fuente: Gobierno provincial de Zamora Chinchipe

Elaboración: Yajaira Ximena Romero Vallejo

La provincia de Zamora Chinchipe está ubicada en la zona sur de la Región Amazónica Ecuatoriana. Los ríos más importantes son el río Zamora, que nace en la provincia de Loja y constituye una excelente vía de comunicación entre los pueblos de la región, el Nangaritza, Jíbaro Numbala, entre otros.

Su producción minera; sus grupos étnicos indígenas con su rico legado arqueológico; su inmensurable biodiversidad; sus nichos y atractivos turísticos como sus hermosos ríos, cascadas y lagunas distinguen e identifican a la provincia.

El proceso y la idea de la creación de la actual provincia tomaron 12 años de espera, pero gracias a la incansable gestión del lojano Benjamín Carrión, el 8 de enero de 1953 se creó definitivamente la provincia de Zamora Chinchipe por división de la provincia de Santiago Zamora.

Según el Gobierno Provincial de Zamora (2010): “El cinco de julio del dos mil cuatro el cantón Zamora se crea la ordenanza municipal que declara a “Zamora, Ciudad de aves y Cascadas”, tomando como base la biodiversidad y el contexto escénico natural” (p. 23).

Tabla 2: Indicadores Sociales de la Provincia de Zamora Chinchipe.

SECTOR/INDICADOR	MEDIDA	VALOR
POBREZA		
Extrema Pobreza por necesidades Básicas Insatisfechas (NBI)	Porcentaje (Población total)	31,70
Pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI)	Porcentaje (Población total)	73,80
PROGRAMAS SOCIALES		
Bono de Desarrollo Humano Discapacitados	Número	1.239,00
Bono de Desarrollo Humano Madres	Número	10.372,00
Bono de Desarrollo Humano Tercera Edad	Número	3.757,00
EMPLEO/NINEZ		
Tasa de niños (5 -17 años) que trabajan y estudian	Porcentaje (Niños 5 - 17 años)	5,88
Tasa de niños (5 -17 años) que no trabajan ni estudian	Porcentaje (Niños 5 - 17 años)	5,76
Tasa de niños (5 -17 años) que trabajan y no estudian	Porcentaje (Niños 5 - 17 años)	4,08
EDUCACIÓN - OFERTA DEL SISTEMA EDUCATIVO		
Alumnado de Sistema Fiscomisional	Número	8688,00
Alumnado de Sistema Privado	Número	0,00
Alumnado de Sistema Público	Número	24.265,00
SALUD DE LA POBLACIÓN		
Tuberculosis	Tasa por mil habitantes	20,80
SIDA	Tasa por mil habitantes	0,70
Sarampión	Tasa por mil habitantes	0,70
Paludismo	Tasa por mil habitantes	63,10
Hipertensión Arterial	Tasa por mil habitantes	63,10
Víctimas de Violencia y Maltrato	Tasa por mil habitantes	5,00
Diabetes	Tasa por mil habitantes	47,40
Alcoholismo	Tasa por mil habitantes	40,50
POBLACIÓN - DINÁMICA DEMOGRÁFICA		
Población Afroecuatoriana	Número	1.321,00
Población Blanca	Número	1.909,00
Población Indígena	Número	14.219,00
Población - 65 años y más	Número	4.583,00
Población Total Habitantes	Número	91.376,00
Población – Hombres	Número	47.452,00
Población - Mujeres	Número	43.924,00
EDUCACIÓN		
Analfabetismo	% (15 años y más)	5,53
Analfabetismo Funcional	% (15 años y más)	14,32
Escolaridad	Años de estudio	8,79
Educación Superior	%(24 años y más)	16,58
Primaria Completa	% (12 años y más)	87,38
Secundaria Completa	%(18 años y más)	34,63
EMPLEO - OFERTA LABORAL		
Tasa de participación laboral bruta	Porcentaje	39,40
Tasa de Desempleo	Porcentaje	1,60
Tasa Global de Ocupación	Porcentaje	98,40
Población en Edad de Trabajar (PET)	Número	68.271,00
Población Económicamente Activa (PEA)	Número	36.041,00

SALUD NIÑEZ		
Tasa de Mortalidad Neonatal	Tasa por mil nacidos vivos	3,72
Tasa de mortalidad en la Niñez	Tasa por mil nacidos vivos	16,27
Niños/as menores de 5 años en Centros de Cuidado diario	% (Niños menores de 5 años)	37,09
Tasa de mortalidad infantil (Método Direct	Tasa por mil nacidos vivos	7,90
VIVIENDA		
Casas, Villas o Departamentos	% (Viviendas)	83,94
Agua Entubada por Red Pública	% (Viviendas)	42,16
Cuarto de Cocina	% (Hogares)	83,25
Ducha Exclusiva	% (Hogares)	51,59
Hacinamiento	% (Hogares)	22,99
Medios de eliminación de basura	% (Viviendas)	62,05
Red de alcantarillado	% (Viviendas)	50,75
Servicio Eléctrico	% (Viviendas)	87,71
Servicio higiénico	% (Viviendas)	59,53
Servicio telefónico	% (Viviendas)	28,73
Vivienda Propia	% (Hogares)	64,62
SALUD - RECURSOS Y SERVICIOS		
Médicos	Número	119,00
Médicos Privados	Número	1,00
Médicos Públicos	Número	118,00
Subcentros de Salud	Número	1.600,00
Puestos de Salud	Número	3.100,00
Centros de Salud	Número	1.200,00
Dispensarios Médicos	Número	0,00

Fuente: Sistema de Indicadores Sociales del Ecuador – 2010

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

Los indicadores reflejan la realidad social de la provincia de Zamora Chinchipe, como se observa en la Tabla No 2, la cual muestra la necesidad de emprender alternativas en vías de contribuir a corregir inequidades si resaltamos lo principal de la tabla de indicadores, se observa un elevado índice de pobreza por necesidades básicas insatisfechas (73.8%), lo que significa que la mayor parte de la población en especial del sector rural no cuentan con una buena calidad de vida producto de una inefectiva sinergia entre los diferentes agentes que intervienen en los ejes del desarrollo.

En el aspecto salud las principales enfermedades que se manifiestan están la tuberculosis, hipertensión arterial, diabetes, paludismo y alcoholismo, enfermedades comunes en la mayor parte del país, las cuales deben ser objeto de un mejor control para lograr erradicarlas.

En el área educativa se observa que predomina la primaria completa, mientras que la instrucción superior contempla un escaso número de población, se cuenta con una tasa de Analfabetismo del 5% lo cual significa que en este aspecto también se tiene que trabajar por parte de autoridades locales.

En el área económica se cuenta con una PEA de alrededor del 41% de la población total, asumiéndose a que existe dinamismo en la actividad económica/comercial, entre Zamora Chinchipe y poblaciones aledañas por la práctica de actividades productivas como la minería. En lo que respecta a vivienda se concluye que en su mayor parte los hogares cuentan con los servicios básicos como agua potable, alcantarillado, energía eléctrica, línea telefónica, y recolección de basura.

4.1.1 Posicionamiento territorial.

Según el Gobierno Provincial de Zamora (2010) Zamora Chinchipe se encuentra ubicada en la región sur de la Amazonía ecuatoriana, localizada entre los meridianos de 79° 30` 07" W y 78° 15` 07" W de longitud Oeste y los paralelos 3° 15` 12" S y 5° 05` 12" S de latitud Sur, en la región Sur de la Amazonía Ecuatoriana, tiene 10.556 Km² de superficie, equivalente al 4.4% de la superficie total del país (p.36).

Sus límites son al norte con la provincia de Morona Santiago, al sur: con la República del Perú, al este: con la República del Perú, al oeste: con las provincias del Azuay y Loja. Su capital es la ciudad de Zamora localizada al sur oriente del Ecuador a una distancia de 724 km desde Quito la capital del país.

4.1.1.1 Estructura político administrativa.

La provincia está dividida en nueve cantones y treinta y un parroquias, de las cuales nueve son urbanas y veintitrés son rurales.

Tabla 3: División Política y Administrativa de la Provincia de Zamora Chinchipe

CANTÓN	PARROQUIAS RURALES	PARROQUIAS URBANAS
Centinela del Cóndor (Cantón)	Parroquia Panguintza	Parroquia Zumbi
Chinchipe	Parroquia Chito Parroquia El Chorro Parroquia La Chonta Parroquia Pucapamba Parroquia San Andres-Chinchipe	Parroquia Zumba
El Pangui	Parroquia Guisime Parroquia Pachicutza Parroquia Tundayme	Parroquia El Pangui
Nangaritza	Parroquia Zurmi Parroquia Nuevo Paraiso-Nangaritza	Parroquia Guayzimi
Palanda	Parroquia El Porvenir Parroquia La Candela Parroquia Vergel Parroquia Valladolid	Parroquia Palanda
Paquisha	Parroquia Bellavista-Paquisha Parroquia Nuevo Quito	Parroquia Paquisha
Yacuambi	Parroquia La Paz- Yacuambi Parroquia Tutopali	Parroquia 28 de mayo
Yantzaza	Parroquia Chicaña Parroquia Los Encuentros	Parroquia Yantzaza
Zamora	Parroquia Cumbaratza Parroquia Guadalupe Parroquia Imbana Parroquia San Carlos de las minas Parroquia Sabanilla - Zamora Parroquia Timbara	Parroquia Zamora

Fuente: Gobierno Provincial de Zamora Chinchipe. Accesado el día 28 de diciembre de 2010.

Disponible en: www.zamora-chinchipe.gob.ec.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

4.2 Creación de la Gobernación de Zamora Chinchipe



Figura 5: Gobernación de Zamora Chinchipe

Fuente: Gobernación de Zamora Chinchipe

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

Según el Gobierno Provincial de Zamora (2010) la Gobernación de la provincia de Zamora Chinchipe fue creada según consta en el Registro Oficial No. 360 del 10 de noviembre de 1953, en la Administración del Señor Dr. José María Velasco Ibarra, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, constando que: La función Legislativa, el Congreso de la República del Ecuador, aprueba : La Ley vigente de remuneración la cual decreta que en las capitales de Provincia de los cantones y parroquias funcionarán las oficinas de los Gobernadores, Jefes y Tenientes Políticos respectivamente, cada provincia estará regida por un Gobernador nombrado de acuerdo al Art.- 92 numeral 6 de la Constitución Política (pp.65).

4.3 Marco legal

El estado Ecuatoriano contempla una base normativa que regula y estandariza los esquemas de organización pública requeridos para optimizar la generación de bienes y servicios para la ciudadanía y las relaciones estructurales de las mismas.

Dentro de la normatividad que orienta y regula el accionar administrativo de la entidad en estudio se encuentran:

- ✓ La Constitución de la República donde se rescata la potestad que tiene el/la Presidente de la República para contar con un representante en cada territorio que vigile el cumplimiento de las políticas del Ejecutivo, coordinando las actividades de sus servidores/as públicos.

- ✓ El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas en el cual hace énfasis en los parámetros y lineamientos para planificar y hacer un óptimo uso de las finanzas públicas alineándose al Plan Nacional del Buen Vivir.
- ✓ El Ministerio de Coordinación de la Política.- Actualmente denominado Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados, creada mediante decreto, institución que para plasmar sus objetivos se apoya en la Secretaría Nacional de Gestión Política.
- ✓ La Secretaria Nacional de Gestión Política.- Es la encargada de formular políticas para gobernabilidad, el relacionamiento político con las otras funciones del Estado, con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, el diálogo político con los actores sociales y la coordinación política con los representantes del ejecutivo en el territorio.

Además de las atribuciones mencionadas:

- ✓ Formulará y dirigirá el cumplimiento de políticas de gobernabilidad de la función ejecutiva.
 - ✓ Monitoreará la gestión política para el cumplimiento de las políticas del Plan Nacional de Desarrollo.
 - ✓ Evaluará la gestión y ejecución de la agenda política.
 - ✓ Diseñar e implementar protocolos de articulación política entre la función ejecutiva y las demás funciones del Estado.
- ✓ La SENPLADES, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.- Es la responsable de generar la planificación para organizar la función pública, fomentando la eficiencia y su legitimidad mediante coordinación entre las instituciones del Estado, el gobierno central y los organismos seccionales, para el cumplimiento de los objetivos del Buen Vivir.
- ✓ El Ministerio de Relaciones Laborales.- Que articulado a la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP) y su reglamento, es el responsable del desarrollo institucional del sector público, haciendo cumplir los deberes y derechos del servidor público en su campo de acción, adicionándose el aporte de los lineamientos de la Secretaría de Administración Pública la cual prioriza acciones para mejorar la eficiencia de la administración pública central, institucional y dependiente.

Otro componente importante del marco jurídico en que se alinea la funcionalidad de la Gobernación de Zamora Chinchipe, es el Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio del Interior.

Según Gobierno Provincial de Zamora (2010): La constitución de la República organiza el Estado Ecuatoriano para la administración y la representación política en las provincias, cantones y parroquias, y las circunscripciones territoriales establecidas por ley (p.78).

La función ejecutiva mantiene órganos de representación política en cada una de las provincias, cantones, parroquias a través de Régimen Seccional Dependiente a fin de garantizar el cumplimiento de las políticas gubernamentales y la seguridad pública a la población teniendo como eje rector al Ministerio de Gobierno y Policía.

El estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva constituye el marco normativo básico, donde se organiza la Función Ejecutiva, estableciendo el pliego potestativo de los órganos del Gobierno Central, bajo los principios de desconcentración y descentralización administrativa.

Todo el marco legal mencionado forma un sistema que articulado brinda un marco de direccionamiento para el desarrollo de las actividades que conllevan a brindar los servicios que por ley le competen a la Gobernación de Zamora; es necesario puntualizar que la alta dirección juega un papel importante en el cumplimiento de la normativa legal que regula la acción de la institución mediante su compromiso con la ciudadanía y con el estado actuando con ética y responsabilidad social.

Además del Marco Legal como normativa de acción de la Gobernación, la misma operacionalmente cuenta con tres macroprocesos identificados:

1. Procesos Gobernantes.- El responsable es el gobernador, donde estos procesos contempla la dirección y orientación de la política del gobierno nacional en la provincia. El proceso gobernante se encuentra integrado por los siguientes subprocesos:

- ✓ Dirigir las acciones del desarrollo provincial
- ✓ Asegurar la implementación de estrategias de desarrollo provincial del Régimen Seccional.

2. Procesos Habilitantes.- El responsable del proceso es el coordinador, se clasifican en procesos habilitantes de asesoría y habilitantes de apoyo, estos últimos conocidos como de sustento, accesorios, de soporte, de staff o administrativos.
 - ✓ De asesoría son: Asesoría jurídica y patrocinio judicial
 - ✓ De apoyo son: Gestión financiera y gestión de recursos organizacionales

3. Procesos agregados de valor.-También llamados específicos, principales, productivos, de línea, de producción, institucionales. El responsable del proceso es el Director Técnico de Área, Intendencia General de Policía, Jefes Políticos y Tenientes Políticos; se subdivide en.
 - ✓ Gestión de Desarrollo Provincial, con los subprocesos de: Estudios para el desarrollo provincial, seguimiento y evaluación, control y contravenciones y la ejecución de las políticas del Gobierno Nacional.

Como análisis se determina que la gestión pública se encuentra regulada por normativa legal la cual asigna diferentes cumplimientos o condiciones tanto administrativas como organizacionales y operacionales que deben ser aplicados para el desarrollo de servicios públicos, dentro de las instituciones que intervienen se encuentran:

La Constitución de la República, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Plan Nacional de Desarrollo, Secretaría Nacional de Gestión de la Política SNGP, Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES, Ministerio de Relaciones Laborales con la Ley Orgánica del Servidor Público LOSEP y su Reglamento, mismos que sirven para dar los lineamientos y cumplimientos que deben regirse y ajustarse los procesos de Administración Pública y por ende aplicar la planificación que es un factor de desarrollo que se ha aplicado en los últimos años.

Es muy importante la aplicación de la Normativa Legal en los procesos públicos, debido a que permiten regular, controlar, monitorear, evitar imperfecciones que puedan afectar un normal funcionamiento de dichos procesos, dicha normativa ha sido resumida como base para el desarrollo del presente proyecto.

4.4 Estructura organizacional

Para el diseño del Manual de Procesos para la Gobernación de la Provincia de Zamora Chinchipe se utilizará como referencia el Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del Ministerio del Interior mediante el cual podemos definir el campo de acción, la estructura organizacional por procesos, las responsabilidades y el portafolio de productos que deben surgir de cada uno de los procesos realizados en todas las unidades, quienes actúan en función de su grado de contribución, valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

De este modo utilizamos los procesos internos conformados por:

- ✓ El proceso gobernante desconcentrado representado por la gobernación de la cabecera provincial. Su responsable es el gobernador.
- ✓ Los procesos agregados de valor realizan la gestión política y solución de conflictos desconcentrados en provincias.
- ✓ Los procesos habilitantes de asesoría y de apoyo están encaminados a dar servicio y apoyo en la planificación y la gestión administrativa financiera, son procesos desconcentrados, representados por la Dirección de Planificación y la Dirección Administrativa Financiera.

Los puestos directivos son los encargados de liderar y gestionar a la institución, y se encuentran establecidos en la estructura organizacional la Gobernación de Zamora Chinchipe.

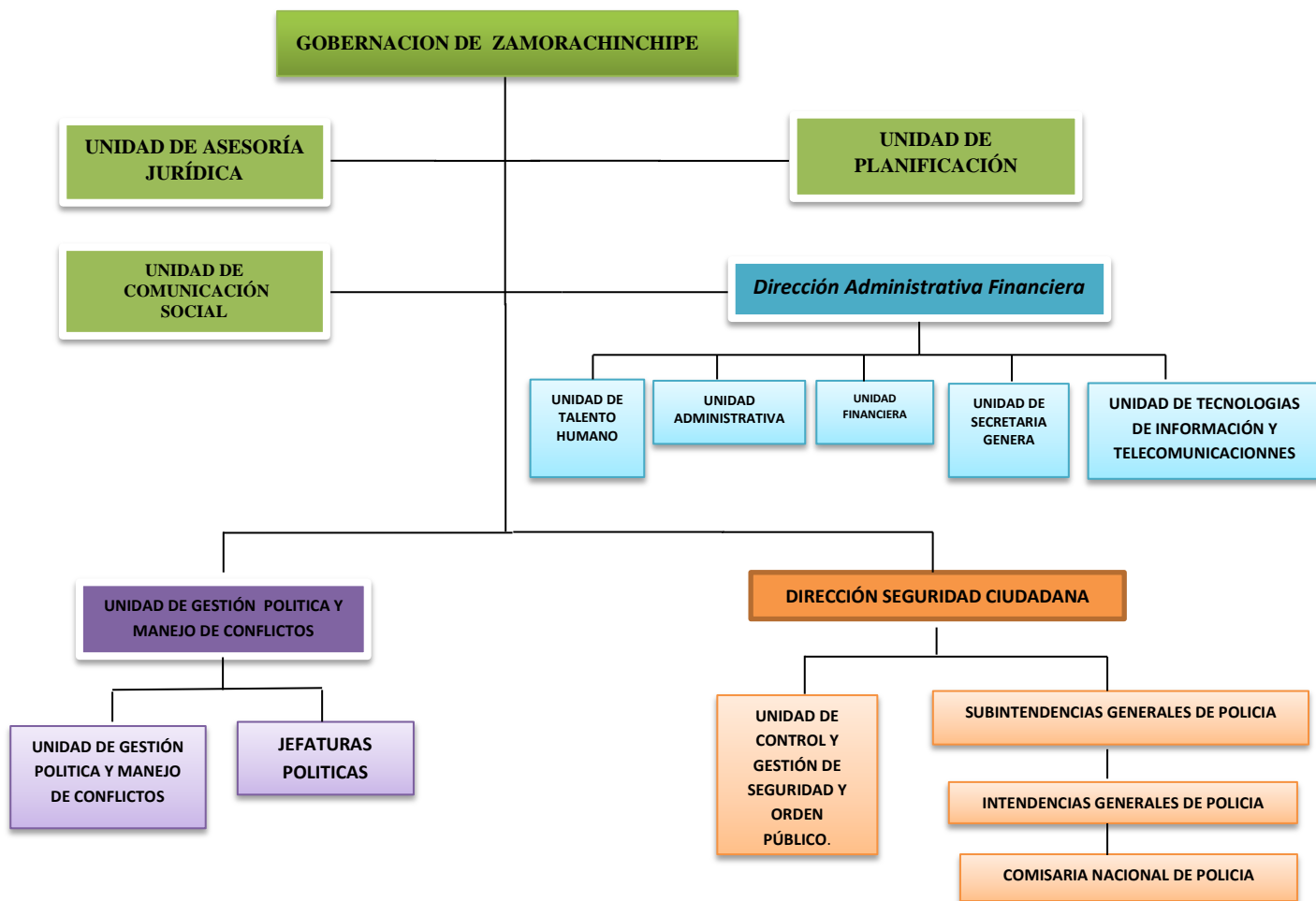


Figura 6: Organigrama de la Gobernación de Zamora.

Fuente: Documento de la Gobernación de Zamora Chinchipe.

Elaboración por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

En esta tabla se explica en forma ordenada y lógica cada uno de las unidades que existen en la gobernación con su misión.

Tabla 4: Unidades Administrativas de la Gobernación de Zamora Chinchipe.

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	Elaborar, ejecutar y monitorear los principales instrumentos de Planificación como el Plan Operativo Anual, Plan Anual de Inversión, Plan Plurianual, Plan Estratégico, Sistema Gerencial de Programas y proyectos e Indicadores de gestión.
UNIDAD ADMINISTRATIVA	Coordinar la toma de decisiones de acuerdo a sus competencias con la Dirección Administrativa del Ministerio del Interior y gestionará con las mismas atribuciones, responsabilidades y productos establecidos, inherentes a la Gobernación.
UNIDAD FINANCIERA	Coordinar la toma de decisiones de acuerdo a sus competencias con la Dirección Financiera del Ministerio del Interior y gestionará con las mismas atribuciones, responsabilidades y productos establecidos, inherentes a la Gobernación.
UNIDAD DE TALENTO HUMANO	Coordinar la toma de decisiones de acuerdo a sus competencias con la Dirección de Administración de Talento Humano del Ministerio del Interior y gestionará con las mismas atribuciones, responsabilidades y productos establecidos, inherentes a la Gobernación.
UNIDAD DE ASESORÍA JURÍDICA.	Ejecuta acciones como Preparar datos, documentos e información para la configuración de Estrategias para la correcta defensa de los intereses de la Gobernación, elaboración de Escritos judiciales, Procesa proyectos de contratos y convenios, Prepara información para elaborar informes de asistencia legal en contratación pública, Apoya en el Plan provincial de Capacitación Jurídica a Intendentes/as, Comisarios/as, y Tenientes/as Políticos/as, todo esto alineándose a las normas jurídicas existentes.
UNIDAD DE SECRETARIA GENERAL	Coordinar la toma de decisiones de acuerdo a sus competencias con la Dirección de Secretaría General del Ministerio del Interior y gestionará con las mismas atribuciones, responsabilidades y productos establecidos, inherentes a la Gobernación.
UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.-	Coordinar la toma de decisiones de acuerdo a sus competencias con la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones del Ministerio del Interior y gestionará con las mismas atribuciones, responsabilidades y productos establecidos, inherentes a la Gobernación.
UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL.	Coordina y ejecuta acciones que permitan mantener a la institución relacionada con los diferentes actores sociales como comunidad, instituciones públicas y privadas y organizaciones sociales.
JEFATURAS POLÍTICAS	Representar al ejecutivo provincial, controlar el accionar administrativo de la organización pública cantonal para el eficiente cumplimiento de los objetivos institucionales, además articular a la Gobernación con los niveles de Gobierno y la ciudadanía en el ámbito local, promoviendo procesos de participación social, política, manteniendo la gobernabilidad.
TENENCIAS POLITICAS	Representar al ejecutivo provincial y cantonal, suministrando servicios de calidad a la ciudadanía a través del cumplimiento de las disposiciones legales que lo rigen y propender a la eficiencia y eficacia de sus atribuciones y responsabilidades.
INTENDENCIAS GENERALES DE POLICÍA	Administrar justicia en bien de la ciudadanía que lo solicitare en el ámbito de la provincia y cantón, prestando servicios legales, eficientes y permanentes, propendiendo al mejoramiento de sus competencias con mayor calidad, agilidad y respeto.
SUBINTENDENCIA GENERAL DE POLICÍA	Ejercerá las mismas atribuciones y responsabilidades que el Intendente General, dentro del ámbito de su circunscripción territorial.
COMISARIAS NACIONALES DE POLICÍA	Administrar justicia en bien de la provincia y cantón, prestando servicios legales, eficientes y permanentes, propendiendo el mejoramiento de sus competencias con mayor calidad,

Fuente: Documentos de la Gobernación de Zamora Chinchipe.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Según Silvia Santos y Oviedo (2011) las normas referidas en el punto anterior permiten establecer los lineamientos generales para garantizar la calidad y eficiencia de los servicios en la generación de bienes y servicios públicos e inciden en el esquema para la administración del talento humano en el sector público.

- ✓ La directa influencia de la estrategia del Estado en los modelos de organización de las entidades del Sector público.
- ✓ El modelo de gestión organizacional debe sustentarse en procesos.
- ✓ El sistema de administración del talento humano debe responder a estos procesos.
- ✓ La aplicación uniforme de las normas del Sector público asegura su coherencia.
- ✓ La homogeneidad de procesos y procedimientos en las entidades del Estado.
- ✓ La absoluta relación entre el desarrollo institucional y el desarrollo del talento humano (p. 136).

4.5 Misión

Ejercer la rectoría, formular, ejecutar y evaluar la política pública para garantizar la seguridad interna y la gobernabilidad de la provincia, en el marco del respeto a los derechos humanos, la democracia y la participación ciudadana para contribuir al buen vivir.

4.6 Visión

Defender los derechos de los ciudadanos mediante la administración de justicia en el campo de contravenciones policiales a través de: Intendencia de Policía, Comisarías de Policía y Tenencias Políticas.

4.7 Valores institucionales

- ✓ Respeto
- ✓ Honestidad
- ✓ Autoestima
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Cultura Organizacional
- ✓ Excelencia Ocupacional
- ✓ Innovación y desarrollo

4.8 Objetivos estratégicos institucionales

- ✓ Garantizar la gobernabilidad democrática en el territorio nacional, para asegurar el buen vivir, en el marco del respeto a los derechos humanos, la seguridad humana, paz social, diálogo y concertación, participación ciudadana y transparencia, en coordinación con las demás funciones del estado.
- ✓ Fortalecer el ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución e instrumentos internacionales ratificados por el país; en el marco de un modelo social de derechos, en procura de evitar la discriminación de las personas, la impunidad y la corrupción.
- ✓ Afianzar la seguridad ciudadana, y la sana convivencia, en el marco de las garantías democráticas mediante la promoción de una cultura de paz, y la prevención de todo tipo de violencia, para contribuir a la seguridad humana.
- ✓ Formular, dirigir y evaluar la política nacional para garantizar la seguridad interna y el orden público, bajo los fundamentos de democracia y los derechos humanos para contribuir al buen vivir.

4.9 Sus servicios y sus clientes

La Gobernación de la provincia de Zamora Chinchipe, como representante del ejecutivo en la provincia tiene la misión del fortalecimiento de la gobernabilidad, la seguridad ciudadana y la solución de conflictos; misión a cumplirse mediante la atención en servicios como control a la Violencia Intrafamiliar, Denuncias Contravencionales, y Operativos de Control, por medio de la acción de la Comisaría Nacional de Policía y la Intendencia que son las encargadas de dar cumplimiento operativo en el servicio brindado.

Los usuarios principales son la ciudadanía en general, misma que con sus peticiones hace uso de la obligación de la autoridad e institución de dar respuesta a los requerimientos de la población.

Cabe recalcar que las funciones de la Gobernación de Zamora Chinchipe guardan un grado de importancia muy significativo, debido a que en su principal intervención involucra la protección y seguridad de la ciudadanía.

4.10 Análisis FODA de la Gobernación de la Provincia de Zamora Chinchipe

Conforme a la investigación realizada se ha podido observar aspectos positivos y negativos que rodean el ambiente de la institución, pasando a realizar el siguiente análisis FODA:

Fortalezas (potencialidades):

- ✓ Funcionarios comprometidos con la institución
- ✓ Prestigio y buena imagen de la Institución.
- ✓ Estrechas relaciones con otras instituciones del estado.
- ✓ Herramientas de trabajo adecuadas.
- ✓ Marco jurídico actualizado.
- ✓ Presupuesto adecuado.
- ✓ Personal tiene cualidad de escuchar y aprender con rapidez.

Debilidades (limitantes):

- ✓ Falta de un manual de procesos.
- ✓ Falta de cultura organizacional por parte del personal.
- ✓ Bajo personal que cuente con nivel profesional.
- ✓ No existen incentivos ni reconocimientos a los logros de los servidores públicos.
- ✓ Falta de oportunidades de capacitación a nivel interno y fuera del país.
- ✓ Autoridades nombradas políticamente y no por méritos acorde al perfil requerido.

Oportunidades (potencialidades):

- ✓ Disponibilidad de cooperación técnica y financiamiento por parte de instituciones públicas como Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME), Secretaría Nacional de Planificación (SENPLADES) y Organismos Internacionales.
- ✓ Estrecha relación con dependencias del Estado como el Consorcio de Consejos Provinciales del Ecuador (CONGOPE).
- ✓ Asesoramiento técnico por el Ministerio del Interior.
- ✓ Aprovechamiento de ofertas para financiamiento de proyectos por parte de organismos internacionales de apoyo.

Amenazas (limitantes):

- ✓ Creciente nivel de exigencia por parte de los usuarios.
- ✓ Presencia de Organizaciones de Resistencia Social.
- ✓ Crecimiento demográfico, el cual involucra ampliar la cobertura de los servicios brindados a mayor población, lo que demanda de mayores recursos económicos.
- ✓ Crecimiento acelerado del territorio, el cual involucra ampliar la cobertura de los servicios a mayor segmento del territorio, lo cual demanda de mayores exigencias y recursos económicos.

CAPITULO V

MANUAL DE PROCESOS DE LA GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA DE

ZAMORA CHINCHIPE

5.1 Introducción

La Gobernación de Zamora Chinchipe emprendiendo un carácter visionario de la Administración Pública, requiere de implementar mecanismos que permitan potencializar los servicios que brinda, convirtiéndose en una administración con mayor eficiencia y eficacia.

Para concretar lo planificado se elabora el presente Manual de Procesos, que describe detalladamente cada uno de los procesos identificados en la Gobernación de Zamora; el manual en sí detalla cada proceso involucrando aspectos como una Ficha Técnica que describe datos importantes para identificar en forma más rápida el proceso, además se cuenta con el objetivo del mismo para el que fue diseñado, alcance donde identifica hasta donde se aplica el proceso, el responsable de cada proceso, las políticas y normativa legal en la que se encaja los fundamentos del proceso, el procedimiento donde se detalla las actividades que conforman el proceso, y finalmente el flujograma donde se diagrama la secuencia de actividades que conllevan a obtener el producto final.

El Manual de Procesos se convertirá en una herramienta administrativa muy útil para los empleados de la Gobernación, siendo uno de los principales beneficios la identificación de actividades correspondientes a cada proceso y así mismo para cada responsable de los mismos. A la vez permitirá evitar desperdicio de recursos por la falta de identificación de actividades correspondientes a cada empleado.

El manual contribuirá para realizar evaluaciones de rendimiento e impacto, mismas que son fundamentales para medir el grado de eficiencia de la institución

5.2 Objetivo de la propuesta

- ✓ Establecer los lineamientos a seguir para asegurar la eficiente y oportuna prestación de los servicios.

5.3 Definiciones y abreviaturas

5.3.1 Definiciones.

Hernández Orosco (1998) describe las siguientes nociones:

Sistema.- Es un objeto complejo cuyos componentes se relacionan al menos con otro componente, puede ser material o conceptual.

Macroproceso.- Es el conjunto de procesos interrelacionados que persiguen un objetivo común.

Proceso.- Secuencia de actividades institucionales orientadas a generar un valor añadido al servicio, para generar un resultado óptimo para el cliente interno y externo.

Procedimiento.- Es el método que especifica los pasos a seguir para cumplir un propósito determinado.

Actividad o Tarea.- Es el conjunto de pasos o procedimientos que conducen a un resultado final, visible y medible.

Portafolio de Productos.- Constituye el conjunto integrado de productos que la institución ofrece a la sociedad para satisfacer sus necesidades y expectativas.

Entradas.- Son los insumos que ingresan al proceso para ser transformados en salidas, mediante actividades que agregan valor. Es lo que inicia o activa el proceso.

Diagrama de Flujo.- Es la representación gráfica de la secuencia de actividades del proceso, de modo que los ejecutores puedan leer y comprender el mismo.

Etapas o Fases del Proceso.- Conjunto de escenarios por los cuales un producto o servicio tiene que ser tratado para llegar a su estado final.

Proceso Crítico.- Procesos de gran importancia para la institución. La criticidad del proceso se determina con base al impacto de los mismos y su repercusión en el cliente y su desempeño.

Gestión por Procesos.- Es un conjunto de actividades sistemáticas que siguen un ciclo de mejora continua que implica la definición, medición, análisis, mejora y control de los procesos.

Manual.- Documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre diversos temas o procedimientos de una organización.

Mejoramiento Continuo.- La gestión de procesos entra en un ciclo dinámico de mejora continua, el cual está conformada por cinco etapas: definición, medición, análisis, mejoramiento y control.

Punto de Control.- Es un mecanismo que verifica el avance o cumplimiento de un proceso para llegar al producto final.

Valor Agregado.- Es el valor adicional que adquieren los bienes y servicios al ser transformados durante el proceso productivo.

Mapa de procesos.- Es el diagrama que permite identificar los macroprocesos de una institución por su tipo, y describe sus interrelaciones principales. Existen tres tipos de procesos: Procesos Gobernantes, Agregadores de Valor, Asesoría y Apoyo.

Proceso Gobernante.- Orientan y ejecutan la política trazada por el proceso legislativo, le compete tomar las decisiones, impartirlas para que los demás procesos bajo su cargo se cumplan. Es el encargado de coordinar y supervisar el cumplimiento eficiente y oportuno de las diferentes acciones y productos.

Proceso asesor.- Corresponden al de ayuda o consejo a los demás procesos; sus acciones se perfeccionan a través de Proceso Gobernante o Legislativo según quien corresponda la supervisión del trabajo, quien podrá asumir, aprobar, modificar los proyectos, estudios o informes presentados por el proceso Asesor. Este proceso puede cumplir también la función de apoyo.

Procesos de Apoyo.- Son los que brindan asistencia técnica y administrativa de tipo complementario para la operatividad de los demás procesos.

Proceso Generador de Valor.- Es el encargado de la ejecución directa de los proyectos o productos finales que se entregan al cliente, lo perfecciona con el uso eficiente de los recursos.

Indicador.- Datos o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o una actividad.

5.3.2 Abreviatura.

SINFIP.-Sistema Nacional de Finanzas Públicas.

E – SIGEF.- Sistema Integrado de Gestión Financiera.

LOTAIP.- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

.

LOSEP.- Ley Orgánica del Servidor Público.

PAPP.- Plan Anual de Política Pública.

CUR.- Comprobante Único de Registro.

LOCGE.- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

DIMM.- Programa de declaración de impuestos Municipales.

ESIPREN.- Sistema de Pago de Sueldos.

SRI.- Servicio de Rentas Internas.

.

LOSEP.- Ley Orgánica al Servidor Público.

CONADIS.- Consejo Nacional de Igualdad de Discapacidades.

COE.- Comité de Operaciones de Emergencia.

5.4 Estructura del proceso

Ficha.- En la misma se mencionan aspectos importantes del proceso y que resumen en un recuadro la importancia del mismo.

Nombre del proceso.- Es el enunciado que determina la razón de ser del proceso.

Objetivo.- Aquí se hace énfasis en el impacto que se quiere lograr con la ejecución del proceso.

Alcance.- Se refiere a la esfera de acción que cubre el procedimiento. Es el campo de aplicación.

Responsable.- En este campo se indica que departamento o funcionario es el responsable del procedimiento, el cual debe velar por el cumplimiento de las actividades, proveer de los insumos, y evaluar resultados.

Políticas y Normativa Legal.- Son criterios y normas de ley que sirven de base para sustentar la ejecución del proyecto.

Procedimiento.- Es el conjunto de actividades secuenciales que se requieren realizar para desarrollar el proceso.

Diagrama de Flujo.- Es la representación gráfica de un proceso que permite la observación sistemática de su ejecución, aquí se demuestra la dinámica y lógica de la secuencia del trabajo.

5.5 Mapa de procesos

En la figura No 7 se muestra la clasificación de los procesos dentro de la Gobernación. procesos gobernantes, agregados de valor, de apoyo y asesoría.

1. Los procesos Gobernantes están conformados por:

Macroproceso: Ejecutar actividades de alta dirección.

- ✓ Dirigir y direccionar la aplicación de política pública sobre la gobernabilidad y seguridad interna a nivel provincial.
- ✓ Formular mecanismos de coordinación con el régimen seccional autónomo, dependiente y organizaciones sociales.
- ✓ Supervisar el correcto desempeño de las unidades administrativas dependientes de la Gobernación.
- ✓ Presidir el Gabinete Provincial.

Macroproceso: Ejecutar actividades con socialización ciudadana.

- ✓ Rendición de cuentas.
- ✓ Ejecutar Ferias Ciudadanas.
- ✓ Presidir el Comité de Operaciones de Emergencia.

2. Los Procesos Agregados de Valor se encuentran conformados por:

Macroproceso: Movilidad ciudadana.

- ✓ Tramitar certificados de residencia.
- ✓ Acreditación de pasaportes.

Macroproceso: Protección familiar y Social.

- ✓ Atención a denuncias sobre violencia intrafamiliar.
- ✓ Juzgamiento de contravenciones.
- ✓ Emisión de boletas.

Macroproceso: Protección y seguridad ciudadana.

- ✓ Coordinar acciones de seguridad ciudadana.
- ✓ Operativos de control de la delincuencia.

Macroproceso: Control de precios, salubridad y juegos mecánicos.

- ✓ Operativos de control a la especulación de productos, precios y pesos.
- ✓ Operativos de control de expendio de comida y bebida.
- ✓ Control al servicio de juegos mecánicos.
- ✓ Aplicación de sellos de clausura.

Macroproceso: Emisión de permisos para actividades y espectáculos públicos.

- ✓ Autorización a espectáculos públicos.
- ✓ Emitir permisos de funcionamiento.
- ✓ Emisión de permisos para rifas y sorteos.

3. Y para finalizar se encuentran los procesos de apoyo y asesoría:

Macroproceso: Seguridad laboral.

- ✓ Gestión de riesgos naturales.

Macroproceso: Diseño de la planificación.

- ✓ Elaboración y ejecución de líneas base de indicadores de gestión e impacto.
- ✓ Elaboración del Plan Anual de Política Pública.
- ✓ Elaboración y ejecución del Plan Anual de Inversiones.
- ✓ Elaboración del Plan Estratégico de la Gobernación.
- ✓ Consolidar información para la elaboración del presupuesto de la institución.

Macroproceso: Acompañamiento legal.

- ✓ Asesoría legal dirigida a los departamentos de la institución.

Macroproceso: Soporte tecnológico.

- ✓ Implementación y mantenimiento de equipos e insumos de Tecnología.

Macroproceso: Gestión de desarrollo del talento humano.

- ✓ Capacitación al personal.
- ✓ Evaluación al personal.
- ✓ Tramitar pago de remuneraciones y roles de pago.

Macroproceso: Manejo y control de actividades contables.

- ✓ Registro de ingreso de información contable de movimientos de cuentas.
- ✓ Registro de inventarios valorados de Bienes muebles e inmuebles.
- ✓ Creación, reposición y liquidación de cajas chicas y fondos rotativos.
- ✓ Determinar disponibilidad presupuestaria para los Gastos Corrientes.
- ✓ Traslados entre partidas y modificaciones presupuestarias.
- ✓ Descargos presupuestarios por conceptos de gastos para la institución.
- ✓ Declaración de Impuestos.
- ✓ Pago a proveedores.
- ✓ Pago de adquisiciones de bienes y servicios.
- ✓ Elaboración de comprobantes únicos de registro (CUR).
- ✓ Reporte de recaudación de permisos anuales de funcionamiento y de autogestión.

Macroproceso: Aprobación de contratos.

- ✓ Procesar información en el Portal de Compras Públicas.

Macroproceso: Atención a solicitudes y pedidos.

- ✓ Receptar y despachar documentos.

Macroproceso: Información ciudadana.

- ✓ Elaboración del Plan de Comunicación de la Gobernación.
- ✓ Ejecución del Programa radial de Rendición de Cuentas “Zamora Chinchipe”.

Las principales unidades administrativas de la Gobernación de Zamora Chinchipe que intervienen son la jefatura política, comisarias nacionales de policía e intendencias de policía los cuales interactúan entre sí para ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía. Las principales actividades que se desarrollan dentro de la Gobernación se describen a continuación:

La jefatura política del cantón Zamora que en su deber de servir a la ciudadanía de manera ágil y eficiente realiza emisión de certificados de residencia.

La jefatura política supervisa el trabajo que cumplen las tenencias políticas del cantón Zamora soluciona conflictos que suceden en la jurisdicción cantonal mantiene diálogos con organizaciones políticas y preside asambleas generales comunitarias.

Coordina con tenientes políticos trabajos relacionados a Seguridad Ciudadana: charlas, reuniones, talleres, brigadas barriales, conformación de comités de Seguridad Ciudadana.

Como tareas internas, la jefatura política recibe invitaciones, oficios, memos circulares, remite a la unidad de talento humano los informes mensuales de las diferentes tenencias políticas y preside asambleas comunitarias generales (cambio de cabildos).

El jefe político cumple con delegaciones del Gobernador socializa planes, programas y proyectos del Gobierno Nacional.

La Comisaría del cantón Zamora tiene como objetivo administrar justicia en bien de la ciudadanía en el ámbito del cantón, prestando servicios legales, eficientes y permanentes, propendiendo el mejoramiento de sus competencias con mayor agilidad y respeto.

La Comisaría ejecuta las disposiciones del Gobernador de la provincia y demás superiores jerárquicos, planifica, coordina y ejecuta operativos de control de precios de los productos que por ley corresponda, coordina acciones de control que realice la Policía Nacional a las

empresas de seguridad privada e informa al/la Ministro/a del Interior, supervisa el desarrollo de espectáculos públicos, parques de diversión y juegos mecánicos.

Inspecciona el desarrollo de ferias de integración nacional e internacional, realiza visitas a locales para negocios previos a la obtención de permisos de funcionamiento, ejecuta informes pertinentes de las inspecciones realizadas, informa a la autoridad competente sobre el acontecimiento de las infracciones que no fueren de su competencia.

Coopera con las autoridades judiciales y fiscales en la administración de justicia, acompaña con las autoridades judiciales en lo que se respecta a comisiones, citaciones y notificaciones, ejerce las demás atribuciones y cumple con los deberes de autoridades, la constitución y bases legales.

La intendencia General de Policía ejecuta disposiciones del Gobernador de la provincia de Zamora y superiores jerárquicos, planifica, coordina y ejecuta operativos de control de precios de los productos que por ley corresponda, apoya con la fuerza pública los operativos de control que realicen las entidades aduaneras, coordina las acciones de control que realice la Policía Nacional a las empresas de seguridad privada e informar al/la Ministro/a del Interior.

Confiere el permiso anual de funcionamiento a los establecimientos contemplados en el decreto Supremo 33 10-B y ejerce su control de acuerdo a la ley, ejecuta el control de legalidad de las actividades de los centros de tolerancia, las atribuciones contempladas en la ley de venta por sorteo para el control de la legalidad de rifas y sorteos.

Controlar las actividades realizadas por hechiceros, adivinos y centros esotéricos, en sujeción a la Constitución y la ley.

Autoriza y controla marchas, movilizaciones gremiales y culturales y controla el desarrollo de espectáculos públicos, parques de diversión y juegos mecánicos.- Así como el desarrollo de ferias de integración nacional e internacional, informa a la autoridad sobre el acometimiento de las infracciones que no fueren de su competencia, coopera con las autoridades judiciales y fiscales en la administración de justicia, ejerce las demás atribuciones y cumple los deberes que le señalen las autoridades, constitución y bases legales.

Después de una breve explicación de las actividades principales que realiza la gobernación a continuación se podrá observar en la Ilustración No 7 cada uno de los procesos explicados que se manejan dentro de la Institución.

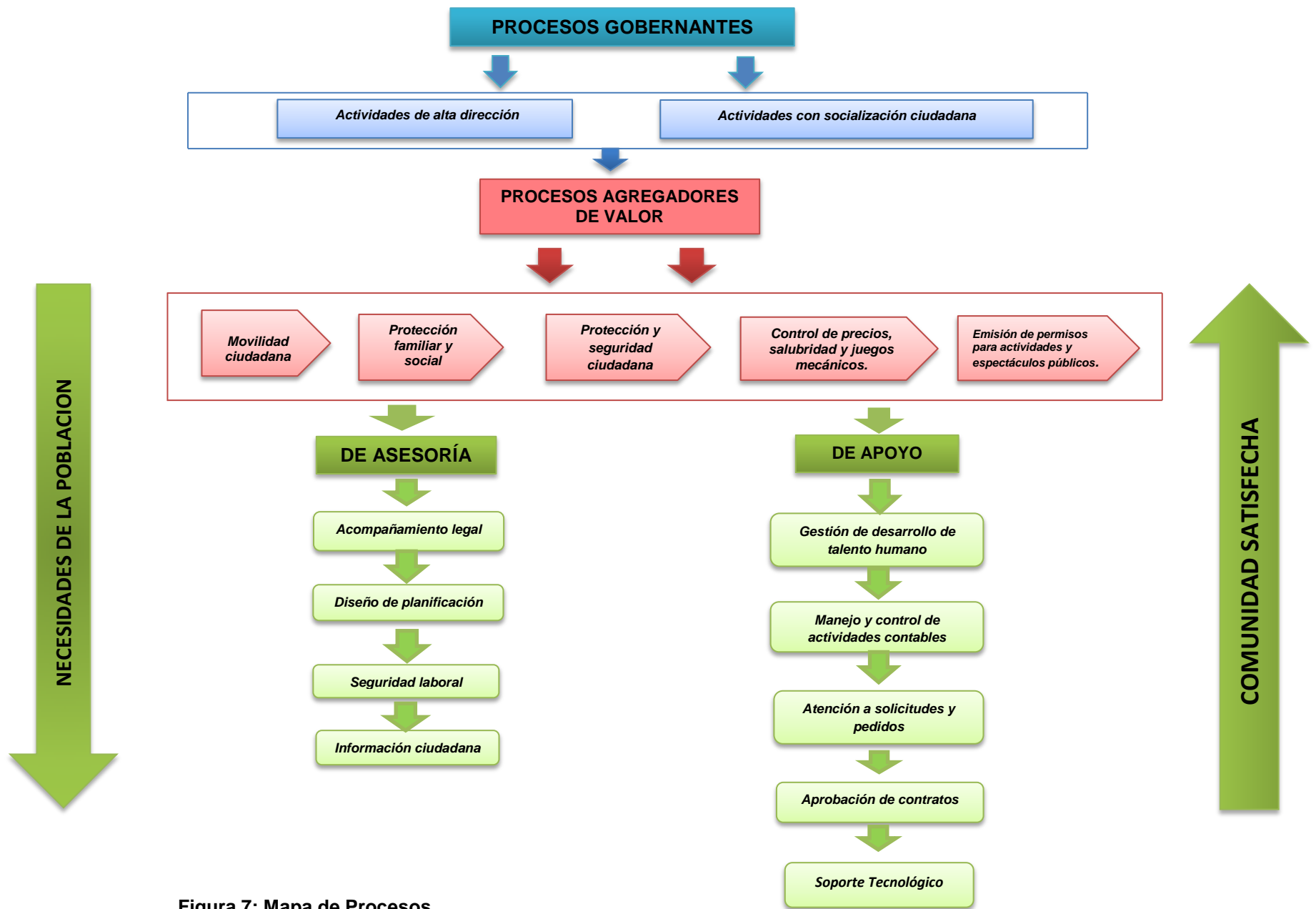


Figura 7: Mapa de Procesos
 Elaborado: Yajaira Ximena Romero Vallejo

5.6 Desarrollo del manual de procesos

Gobernantes

Macroprocesos: Ejecutar actividades de alta dirección.

Proceso.- Dirigir y direccionar la aplicación de política pública sobre la gobernabilidad y seguridad interna a nivel provincial.

Tabla 5: Ficha de proceso aplicación de política pública.

PROCESO: Aplicación de Política Pública sobre Gobernabilidad a nivel Provincial.		PROPIETARIO: Gob. Zamora.
MISIÓN: Dirigir y direccionar la aplicación de Política Pública sobre la gobernabilidad y seguridad interna a nivel Provincial.		FECHA: 04 – 12– 14
CLIENTES INTERNOS: Direcciones Provinciales. CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía.		
ENTRADAS: Recurso Humano, Movilización, Equipo informático, Documentos.		
SALIDAS: Políticas, Programas y Proyectos ejecutados.		
FRECUENCIA: Todo el año.	REGISTROS: Convocatoria.	
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación ciudadana. ✓ Participación institucional. 	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> ✓ No de programas ejecutados al año. ✓ No de proyectos ejecutados al año. 	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del Proceso.

- ✓ Llevar a cabo los programas y proyectos planificados por la institución, mediante la aplicación correcta de la Política Pública.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía en general.

3. Responsable.

- ✓ Gobernador, Relaciones Públicas.

4. Políticas.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).
- ✓ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- ✓ Acuerdos No 304 y 1085 Delegación de atribuciones al gobernador
- ✓ Código de Ética de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

5. Procedimiento.

Tabla 6: Descripción de actividades proceso aplicación de la política pública.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Planeación de Planes, Programas y Proyectos.	Gobernador	No aplica
2	Difundir los planes, programas y proyectos a toda la institución	Gobernador	No aplica
3	Formular e implementar estrategias para cumplir objetivos planteados	Gobernador	No aplica
4	Socialización a nivel provincial de proyectos ejecutados a nivel provincial.	Relaciones Públicas	Convocatoria
5	Socialización con las direcciones provinciales acerca de programas ejecutados	Relaciones Públicas	Convocatoria
6	Ejecución de planes, programas y proyectos.	Gobernador	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo

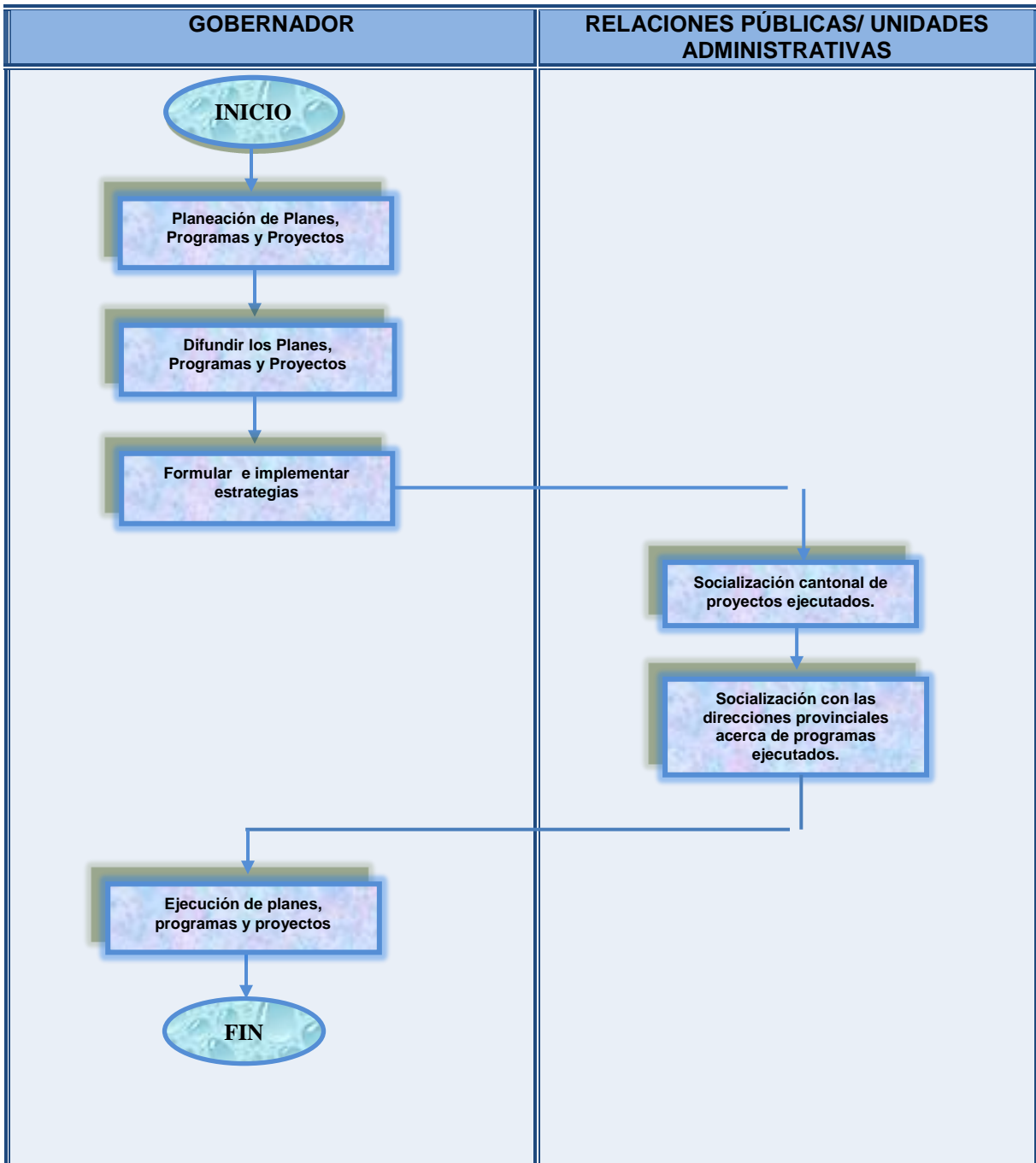


Figura 8: Diagrama de Flujo aplicación de política pública.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Gobernantes

Macroproceso: Ejecutar actividades de alta dirección.

Proceso: Presidir el gabinete provincial.

Tabla 7: Ficha de proceso presidir el gabinete provincial.

PROCESO: Presidir el gabinete provincial.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Toma de resoluciones para la aplicación de política pública solucionando problemas que se presenten en la ciudadanía.	FECHA: 04 – 12-14
CLIENTES INTERNOS: Gobernación. CLIENTES EXTERNOS: Representantes de Instituciones Públicas.	
ENTRADAS: Informes, Recursos Humanos, Recursos logísticos.	
SALIDAS: Informe de labores y disposiciones y resoluciones a cumplirse.	
FRECUENCIA: Mensual.	REGISTROS: Convocatorias.
VARIABLES DE CONTROL: ✓ Participación ciudadana. ✓ Acceso a recursos logísticos.	INDICADORES: ✓ No de gabinetes provinciales realizados.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Mantener un nexo entre Gobernación y ciudadanía mediante informe de labores presidiendo el Gabinete Provincial buscando también atender las necesidades de la población que deberá cubrir los siguientes ejes: Gobernabilidad y Seguridad, Educación, Administración, Salud, Obra Pública, Procuración de Justicia.
- ✓ Los actores políticos tienen la oportunidad de aportar en beneficio de la transformación provincial.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía en general

3. Responsable.

- ✓ Gobernación, Relaciones Públicas.

4. Políticas y marco legal.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).
- ✓ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- ✓ Acuerdos No 304 y 1085 Delegación de atribuciones al gobernador.
- ✓ Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

5. Procedimiento.

Tabla 8: Descripción de actividades presidir el Gabinete Provincial.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Convocatoria de socialización con las diferentes dependencias de servicio público con la participación de otros actores como asambleístas, dirigentes sociales y políticos	Gobernación	Convocatoria
2	Informe de actividades cumplidas por el gobernador e informe de disposiciones	Gobernación	Informes
3	Informe de Gestiones cumplidas por los directores provinciales	Direcciones Provinciales	No aplica
4	Toma de resoluciones para la aplicación de política pública	Gobernación	Actas
5	Ejecución de cada una de las acciones propias (Planes, Programas, Proyectos).	Gobernación	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de Flujo.

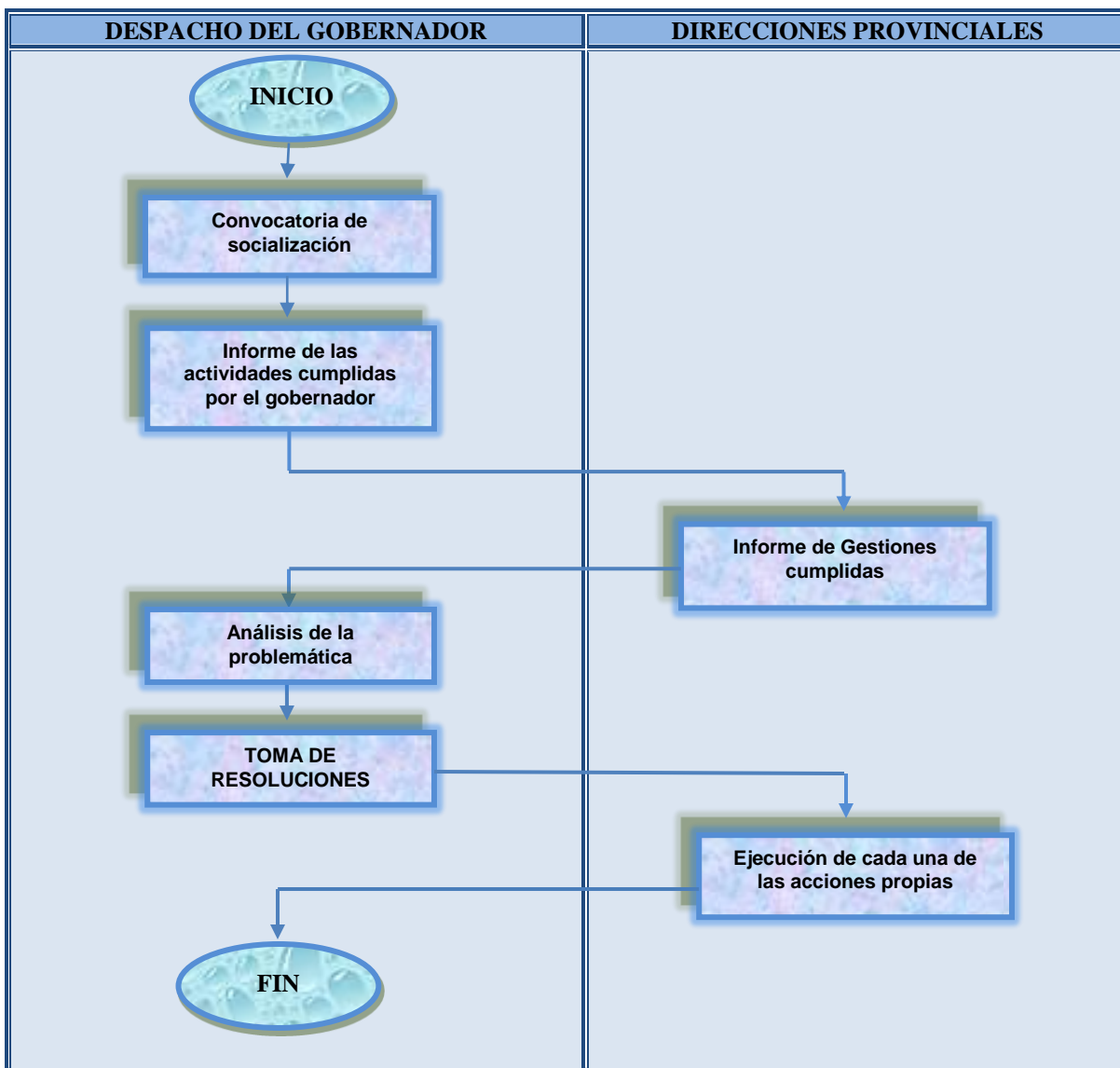


Figura 9: Diagrama de Flujo presidir el Gabinete Provincial.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

Gobernantes

Macroproceso: Ejecutar actividades de alta dirección.

Proceso: Formular mecanismos de coordinación del régimen seccional autónomo, dependiente y organizaciones sociales.

Tabla 9: Ficha de procesos formular mecanismos de coordinación del régimen seccional autónomo dependiente y organizaciones sociales.

PROCESO: Formular mecanismos de coordinación del régimen seccional autónomo dependiente y organizaciones sociales.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Establecer mecanismos y estrategias de cooperación interinstitucional para solucionar los problemas y necesidades de la ciudadanía.	FECHA: 04 –12-14
CLIENTES INTERNOS: Gobernación, Instituciones Públicas CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía.	
ENTRADAS: Informes, equipos, maquinaria, recurso humano.	
SALIDAS: Ejecución de las estrategias para atender la demanda del colectivo social.	
FRECUENCIA: Regular	REGISTROS: Peticiones
VARIABLES DE CONTROL: ✓ Participación ciudadana.	INDICADORES: ✓ Número de convocatorias.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Solucionar los problemas y necesidades en el marco de la coordinación puedan ser atendidas.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía en general.

3. Responsable.

- ✓ Gobernación, Instituciones Públicas.

4. Políticas y marco legal.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).
- ✓ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- ✓ Acuerdos No 304 y 1085 Delegación de atribuciones al gobernador.
- ✓ Código de Ética de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

5. Procedimiento.

Tabla 10: Descripción de actividades formular mecanismos de coordinación del régimen seccional autónomo dependiente y organizaciones sociales.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Convocatorias para reuniones de trabajo con los gobiernos autónomos, autoridades del régimen seccional dependiente.	Gobernador	Convocatoria
2	Conocer problemas y necesidades que el marco de la coordinación puedan ser atendidas.	Gobernador- Instituciones	No aplica
3	Establecer mecanismos y estrategias de cooperación internacional.	Gobernador- Instituciones	No aplica
4	Ejecución de las estrategias para atender la demanda del Colectivo Social.	Gobernador-Instituciones	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

6. Diagrama de Flujo.

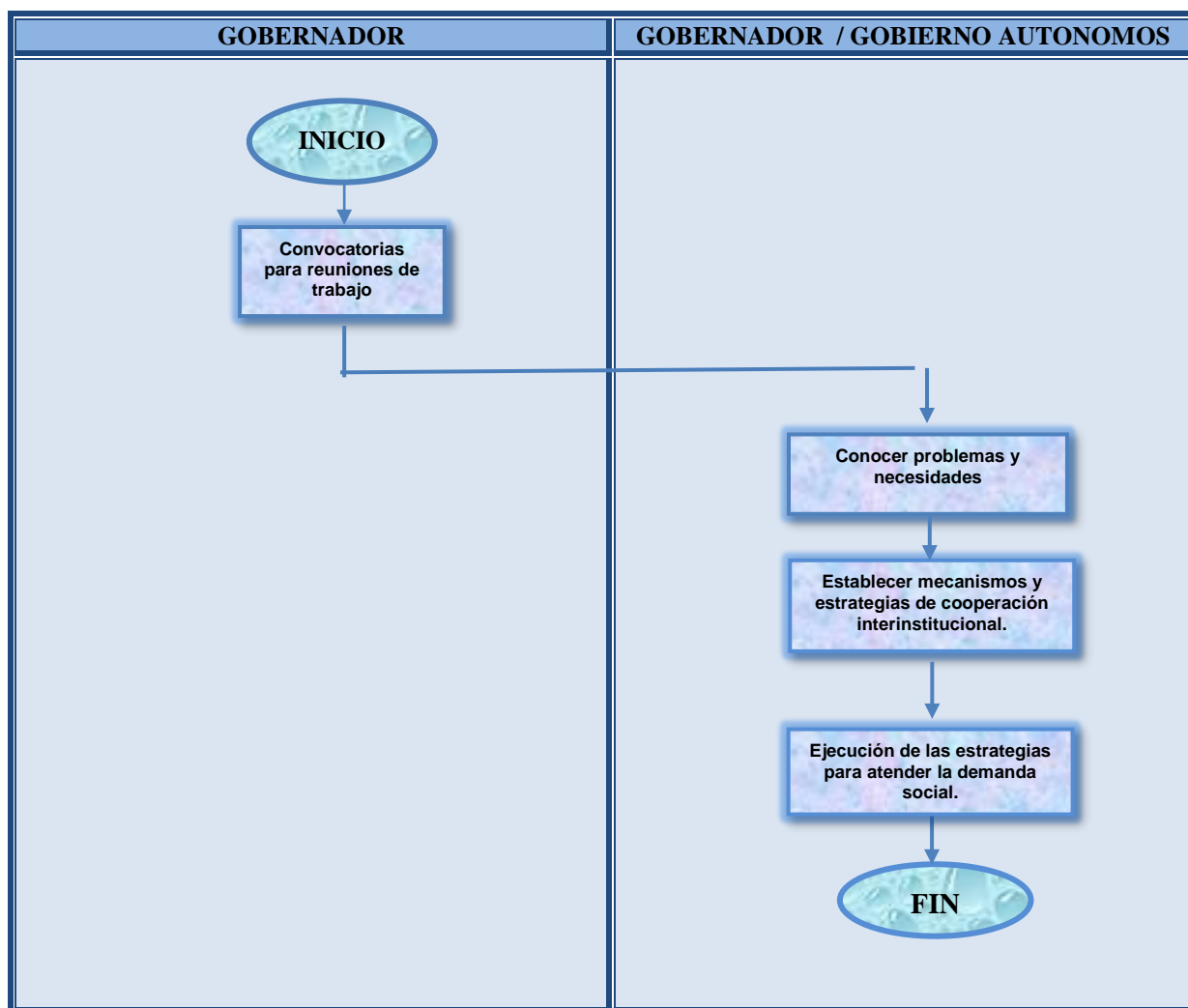


Figura 10: Diagrama de Flujo formular mecanismos de coordinación del régimen seccional autónomo dependiente y organizaciones sociales.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

Gobernantes

Macroproceso: Ejecutar actividades de alta dirección.

Proceso: Supervisar el correcto desempeño de las unidades administrativas dependientes de la Gobernación.

Tabla 11: Ficha de proceso supervisar el correcto desempeño de las unidades administrativas.

PROCESO: Supervisar el correcto desempeño de las unidades administrativas.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Analizar la situación actual de la Gobernación y sus asuntos internos buscando beneficio organizacional de todas las áreas que se requiera.		FECHA: .04 -12 -14
CLIENTES INTERNOS: Gobernación, Instituciones Públicas. CLIENTES EXTERNOS: Instituciones Públicas, Ciudadanía.		
ENTRADAS: Informes, Recursos Humanos, Recursos logísticos.		
SALIDAS: Armonizar y coordinar los procesos administrativos de forma eficiente.		
FRECUENCIA: Una vez por semana.	REGISTROS: Convocatorias.	
VARIABLES DE CONTROL: ✓ Actas	INDICADORES: ✓ No de reuniones ejecutadas.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Analizar la situación interna de las unidades administrativas de la Gobernación y dar solución a los problemas internos que se presenten en la reunión.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía en general.

3. Responsable.

- ✓ Gobernador.

4. Políticas y marco legal.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).
- ✓ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- ✓ Acuerdos No 304 y 1085 Delegación de atribuciones al gobernador.
- ✓ Código de Ética de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

5. Procedimiento.

Tabla 12: Descripción de actividades supervisar el correcto desempeño de las unidades administrativas.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Convocatoria Comisaria, Intendencia, Jefes Político, Tenencias Políticas	Secretario - Gobernador	Convocatoria.
2	Recepción de novedades y necesidades en cada jurisdicción.	Gobernador/Unidades Administrativas	No aplica
3	Socialización de la política pública	Gobernador /Unidades Administrativas	No aplica
4	Resoluciones y disposiciones de cumplimiento para lograr aplicar la política pública.	Gobernador /Unidades Administrativas	No aplica
5	Determinar plazos para presentar informes.	Gobernador /Unidades Administrativas	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

6. Diagrama de Flujo.

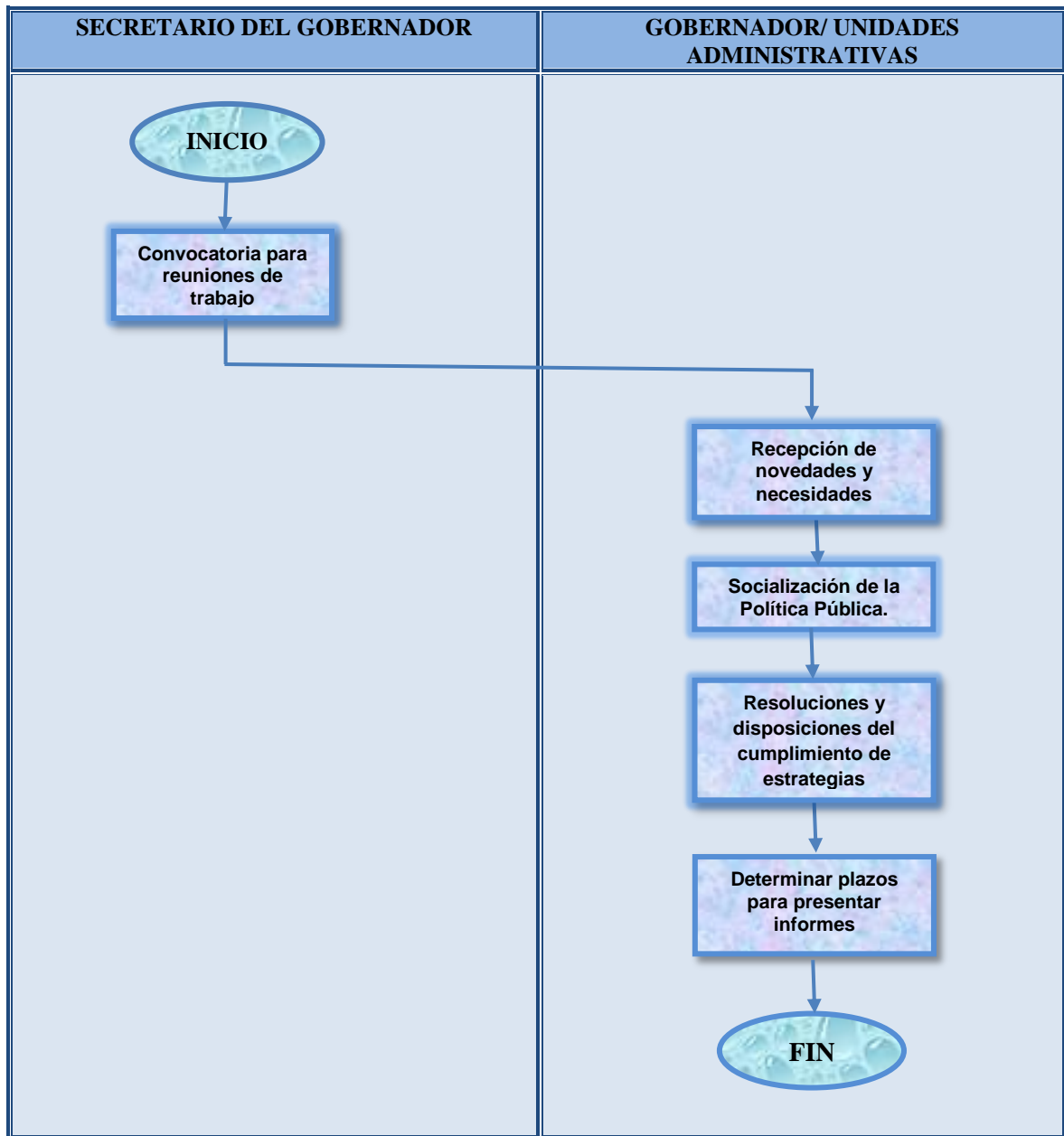


Figura 11: Diagrama de Flujo supervisar el correcto desempeño de las unidades administrativas.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Gobernantes

Macroprocesos: Ejecutar actividades con socialización ciudadana.

Proceso: Presidir el Comité de Operaciones de emergencia de la provincia (COE).

Tabla 13: Ficha de proceso presidir el Comité de Operaciones de la Provincia.

PROCESO: Presidir el Comité de Operaciones de emergencia de la provincia.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Coordinar con los organismos de socorro en caso de emergencias que se presenten en la provincia.	FECHA: 04 – 12-14
CLIENTES INTERNOS: Gobernación, Instituciones Públicas CLIENTES EXTERNOS: Instituciones Públicas, Ciudadanía.	
ENTRADAS: Informes, Recursos Humanos, Recursos logísticos, Información de nudos críticos.	
SALIDAS: Acciones de prevención y mitigación.	
FRECUENCIA: Regular.	REGISTROS: Convocatorias.
VARIABLES DE CONTROL: ✓ Trabajo en equipo ✓ Acceso a recursos logísticos	INDICADORES: ✓ Número de reuniones del COE provincial realizadas.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Asistir a las personas que se encuentren en peligro inminente o que hayan sufrido los efectos dañinos de un fenómeno natural, socio natural o inducido por la actividad humana buscando evitar y reducir los efectos negativos de un evento, brindando el socorro y asistencia humanitaria, así como rehabilitación de los servicios esenciales.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía en general

3. Responsable.

- ✓ Gobernación, Relaciones Públicas.

4. Políticas y marco legal.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).
- ✓ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- ✓ Acuerdos No 304 y 1085 Delegación de atribuciones al gobernador.
- ✓ Código de Ética de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

5. Procedimiento.

Tabla 14: Descripción de actividades presidir el comité de operaciones de la provincia

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Convocatoria a las instituciones públicas y organismos a intervenir.	Gobernador	Convocatoria
2	Coordinar acciones con organismos de socorro (Bomberos, Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Ministerio de Transporte y Obras Públicas y Gobierno Municipal de Zamora, cruz roja).	Gobernador Instituciones Públicas/ Organismos de socorro	No aplica
3	Realizar un operativo de ayuda y rescate en el lugar de los hechos.	Gobernador Instituciones Públicas/ Organismos de socorro	No aplica
4	Ayuda de las instituciones llamadas a intervenir.	Gobernador Instituciones Públicas Organismos de socorro	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de Flujo.

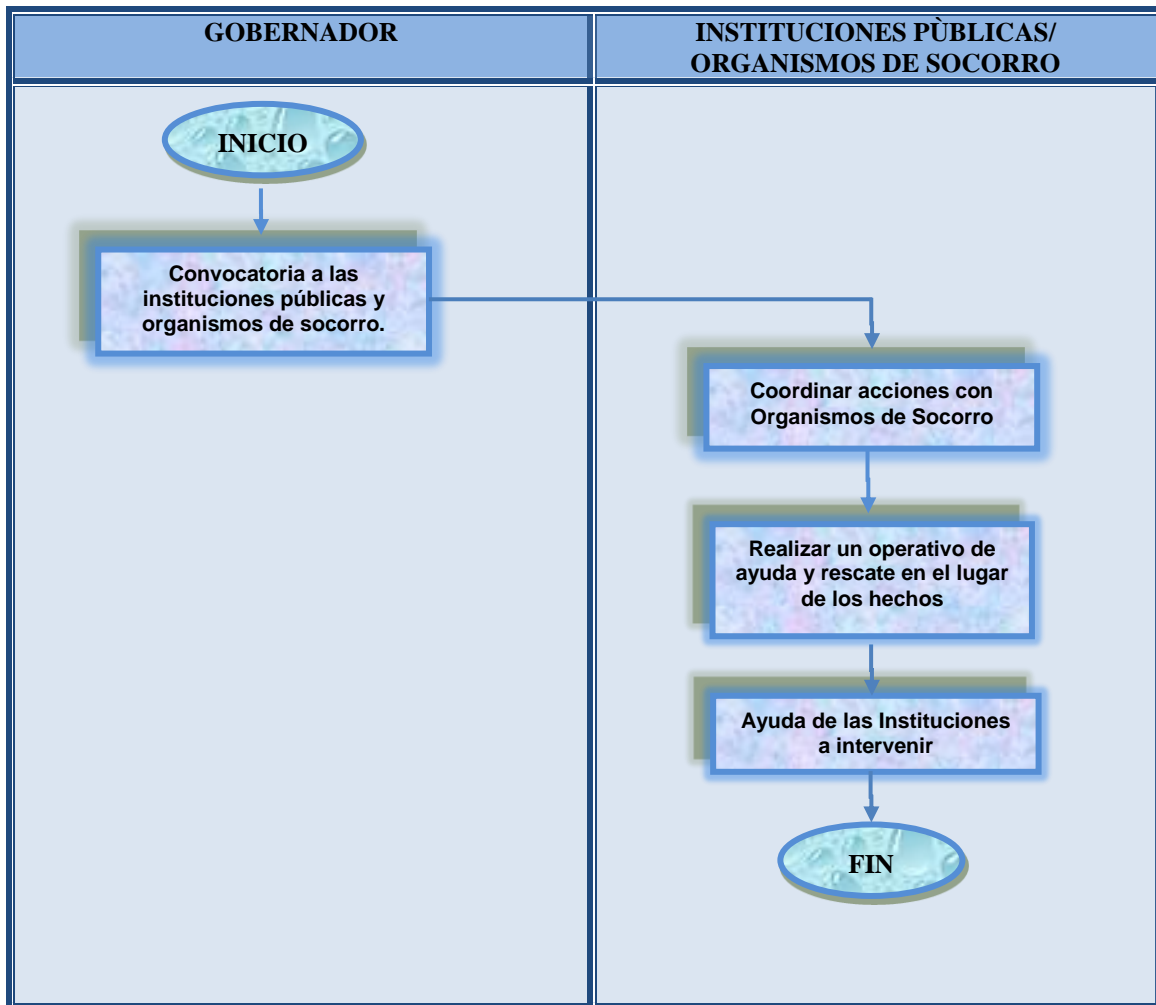


Figura 12: Diagrama de Flujo presidir el comité de operaciones de emergencia.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

Gobernantes

Macroprocesos: Ejecutar actividades con socialización ciudadana.

Proceso: Ejecutar las Ferias Ciudadanas.

Tabla 15: Ficha de proceso ejecutar ferias ciudadanas.

PROCESO: Ejecutar las Ferias Ciudadanas.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Informar a la población sobre los servicios que brinda las instituciones públicas y la labor que cumple el gobierno nacional a nivel de cada una de éstas áreas.	FECHA: 04 – 12-14
CLIENTES INTERNOS: Gobernación, Instituciones Públicas. CLIENTES EXTERNOS: Instituciones Públicas, Ciudadanía.	
ENTRADAS: Informes, Recursos Humanos, Recursos logísticos.	
SALIDAS: Informe de los servicios y beneficios a la ciudadanía.	
FRECUENCIA: Regular	REGISTROS: Lista de participantes y actas.
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Listas de participantes.✓ Actas.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de Ferias Ciudadanas ejecutadas.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Aprovechar la presencia de estos ministerios para que la ciudadanía conozca de los servicios que brindan informándose con precisión y beneficiándose de manera oportuna de los mismos con en el afán de socializar proyectos y demás emprendimientos transparentando el uso de los recursos.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía en general.

3. Responsable.

- ✓ Gobernación, Relaciones Públicas.

4. Políticas y marco legal.

- ✓ Constitución de la Republica.
- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- ✓ Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP).
- ✓ Código de Ética de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.
- ✓ Ley de comunicación social.

5. Procedimiento.

Tabla 16: Descripción de actividades ejecutar ferias ciudadanas

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Convocatoria a las Direcciones Provinciales, Salud, Educación, Deportes, Registro Civil, Miduvi, Mies, Ministerio de Relaciones Laborales Ministerio Coordinador de Desarrollo Social Jefes y Tenientes políticos.	Gobernador	Convocatoria.
2	Determinación de lugares estratégicos para realizar las Ferias Ciudadanas (cantón por cantón).	Gobernador	No aplica
3	Visita de cantones.	Gobernador Instituciones Públicas	No aplica
4	Informar a la población sobre los servicios que brinda cada una de las Direcciones.	Gobernador Instituciones Públicas	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

6. Diagrama de flujo.

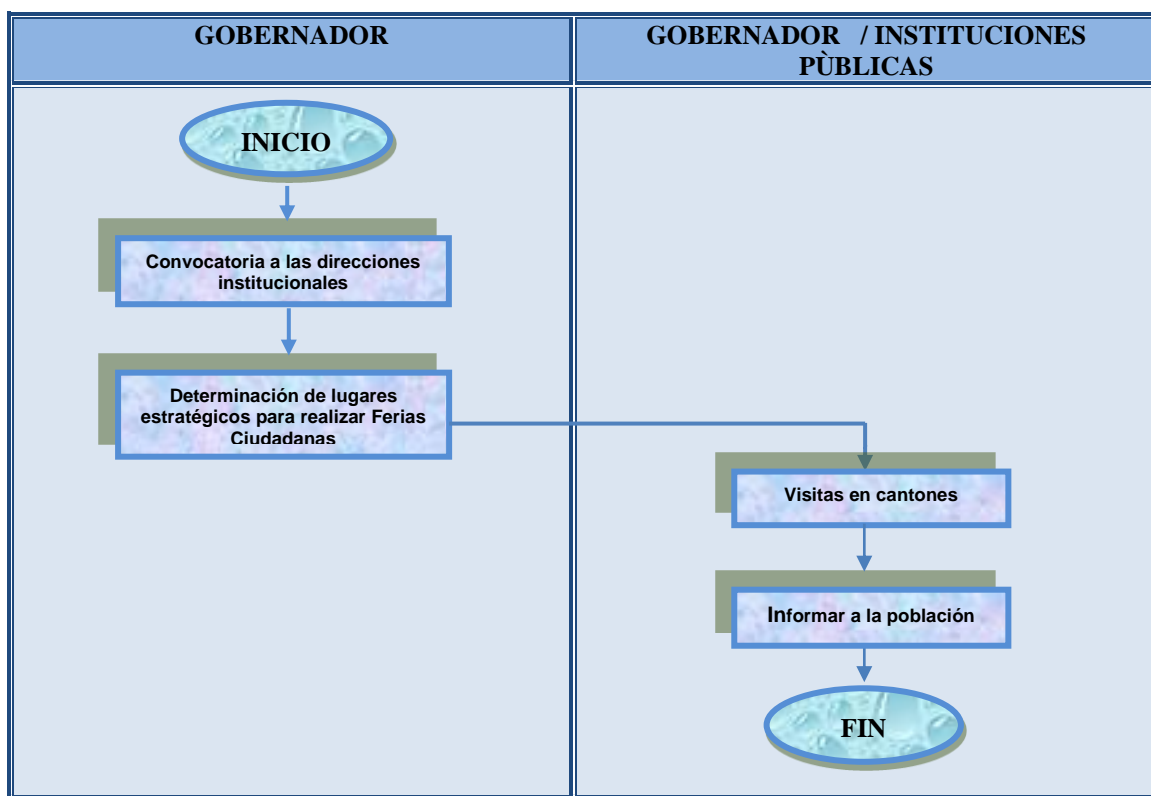


Figura 13: Diagrama de Flujo ejecutar ferias ciudadanas.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Gobernantes

Macroproceso: Ejecutar actividades de socialización ciudadana.

Proceso: Rendición de cuentas.

Tabla 17: Ficha de procesos Rendición de cuentas.

PROCESO: Rendición de cuentas.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Rendición de cuentas de la gestión de la Gobernación y acciones del ejecutivo		FECHA: 04 – 12-14
CLIENTES INTERNOS: Representantes de Instituciones Públicas, Gobernación. CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía		
ENTRADAS: Informes, Recursos Humanos, Recursos logísticos		
SALIDAS: Informe de labores y disposiciones y resoluciones a cumplirse.		
FRECUENCIA: Anual	REGISTROS: Invitaciones, difusión radial.	
VARIABLES DE CONTROL: ✓ Participación ciudadana. ✓ Acceso a recursos logísticos.	INDICADORES: ✓ No de informes de rendición de cuentas realizadas.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Dar a conocer o responder a la ciudadanía sobre el manejo de lo público y sus resultados logrados: La ciudadanía evalúa dicha gestión o manejo.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía en general.

3. Responsable.

- ✓ Gobernación, Relaciones Públicas.

4. Políticas y Marco Legal.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).
- ✓ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- ✓ Acuerdos No 304 y 1085 Delegación de atribuciones al gobernador
- ✓ Normas Constitucionales de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Código de Ética de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva

5. Procedimiento.

Tabla 18: Descripción de procesos: Rendición de cuentas.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Convocatoria a la ciudadanía.	Gobernación/Instituciones Públicas	Convocatoria
2	Determinar el lugar estratégico para la rendición de cuentas.	Gobernación/Instituciones Públicas	No aplica
3	Rendición de Cuentas dirigida a la población tanto de los proyectos que se realizan como de los problemas actuales.	Gobernación/Instituciones Públicas	No aplica
4	Análisis y evaluación de proyectos.	Gobernación/Instituciones Públicas	No aplica
5	Plan de acción con los directores de Instituciones Públicas.	Gobernación/Instituciones Públicas	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

6. Diagrama de Flujo.

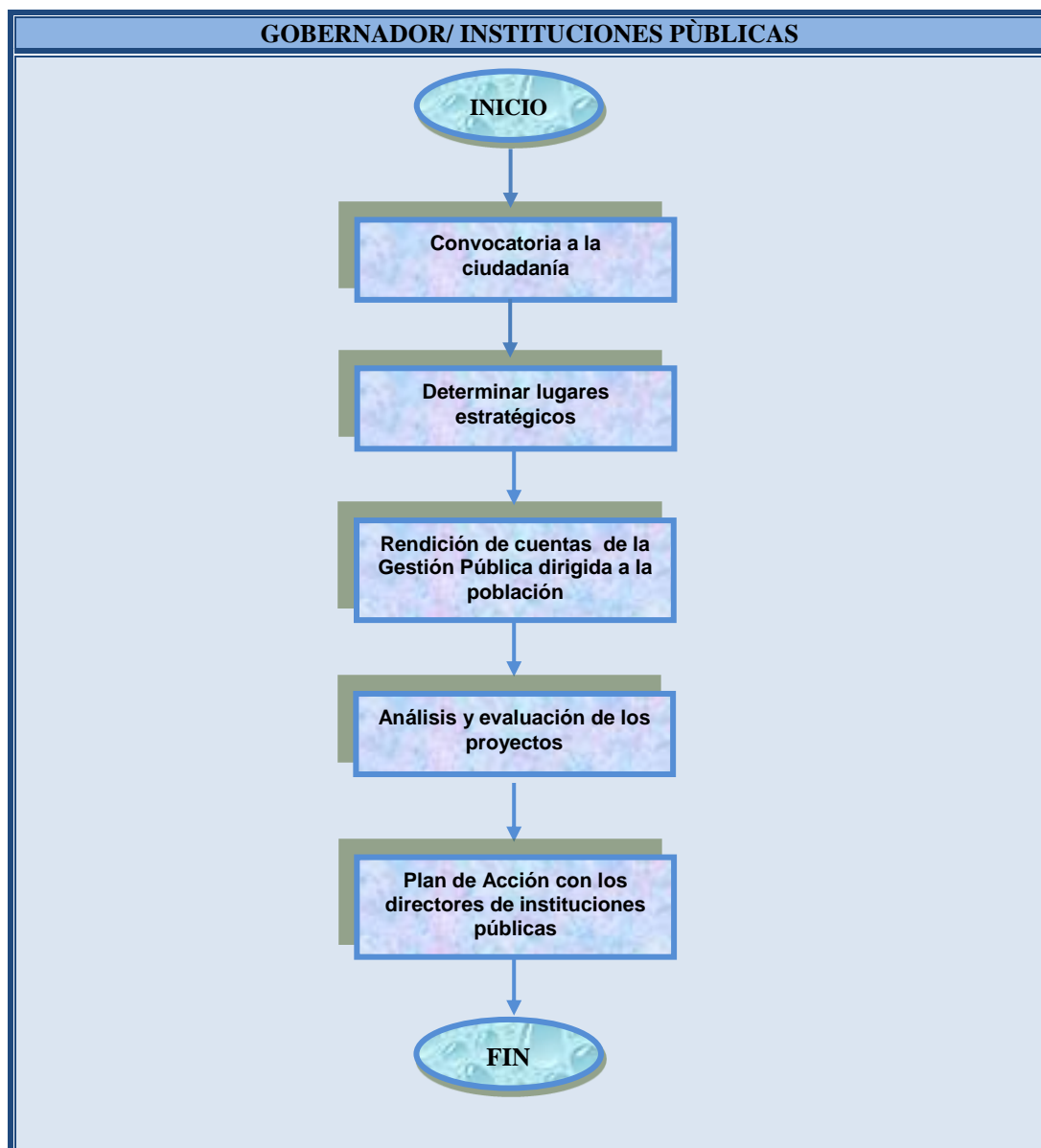


Figura 14: Diagrama de Flujo Rendición de Cuentas.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Agregados de Valor

Macroproceso: Movilidad Ciudadana.

Proceso: Tramitar certificados de residencia.

Tabla 19: Ficha de Proceso tramitar certificados de residencia.

PROCESO: Tramitar Certificados de Residencia.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Atender los pedidos de certificación de residencia provenientes de la ciudadanía en general.	FECHA: 04 – 12-14.
CLIENTES INTERNOS: No Aplica. CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía.	
ENTRADAS: Recurso humano, equipo informático, material de oficina, documentos.	
SALIDAS: Certificado de Residencia.	
FRECUENCIA: Semanal.	REGISTROS: Documentos personales, Certificado.
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Conformidad del cliente respecto a la atención.✓ Disponibilidad de material.	INDICADORES. <ul style="list-style-type: none">✓ No de certificados de residencia emitidos al mes.✓ No de quejas al mes provenientes de los beneficiarios del servicio.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Brindar la oportunidad a la población de erradicarse en el territorio, mediante la emisión y trámite de certificados de residencia en beneficio de los interesados.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía en general.

3. Responsable.

- ✓ Jefatura Política.

4. Políticas y marco legal.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- ✓ Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.
- ✓ Con base en el Art. 9, literal b) del Reglamento General de la Ley de Cooperativas del 7 de septiembre de 1966, del Reglamento Orgánico Funcional del Régimen Seccional Dependiente del Ministerio del Gobierno (hoy Ministerio de Interior), confiere a las Jefaturas Políticas de los cantones, la potestad de otorgar los Certificados de Residencia.

5. Condiciones generales.

- ✓ Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación.
- ✓ Personas extranjeras: copia de la cédula de identidad o pasaporte.
- ✓ Solicitud dirigida al Jefe Político.
- ✓ El pago de la emisión tiene un valor \$2.00

6. Procedimiento.

Tabla 20: Descripción de actividades tramitar certificados de residencia.

NO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Receptar el pedido.	Secretario-Jefatura	Pedidos
2	Recepción de documentación propia.	Secretario Jefatura	Documentos
3	Revisión de documento.	Jefe Político	No aplica
4	Autorización del jefe político.	Jefe Político	No aplica
5	Cancelar el valor en recaudación fiscal.	Oficina de Recaudación Fiscal	No aplica
6	Emitir certificados de residencia.	Oficina de Recaudación Fiscal	Certificados de residencia

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

7. Diagrama de Flujo.

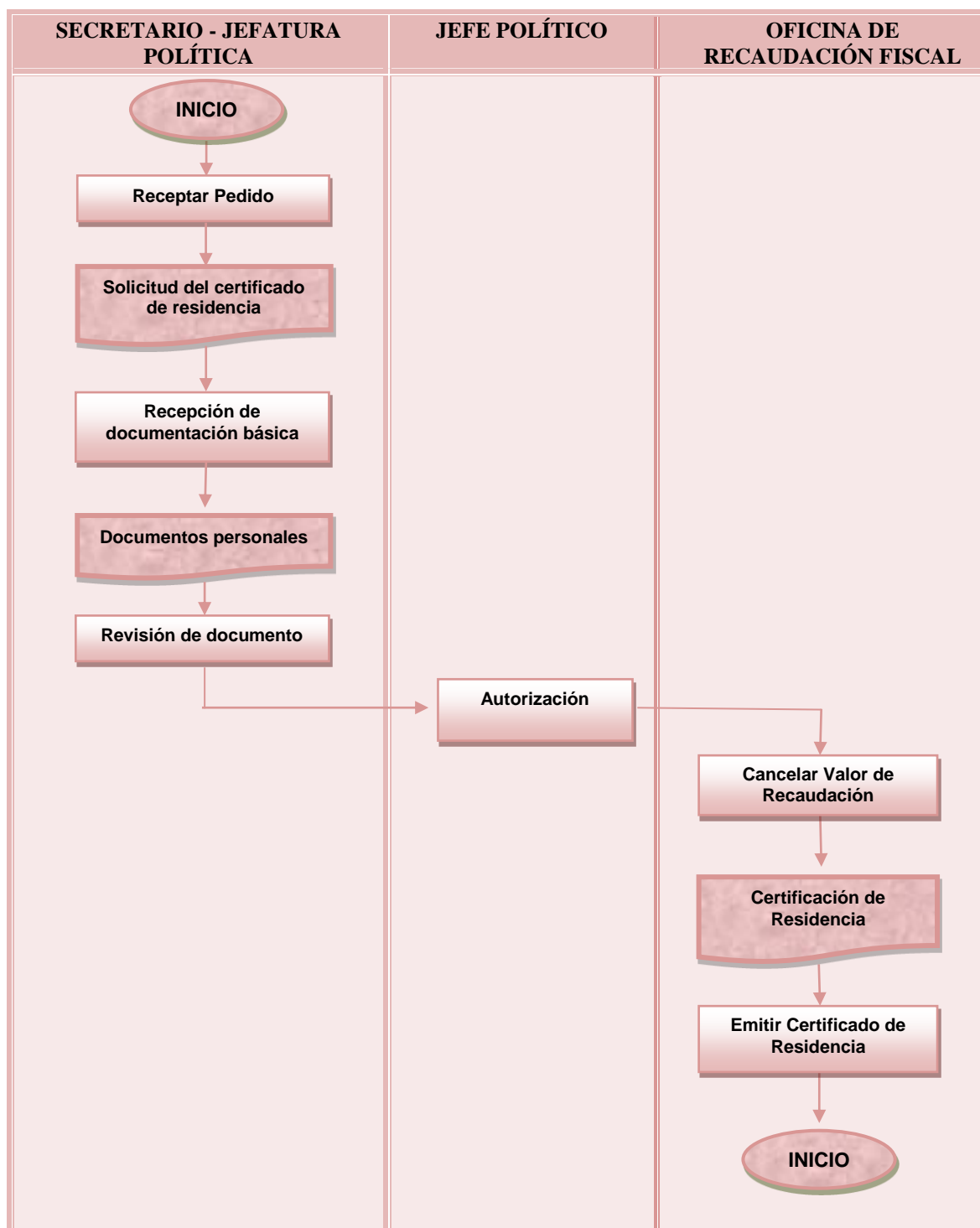


Figura 15: Diagrama de Flujo tramitar certificados de residencia.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Agregados de valor

Macroprocesos: Movilidad ciudadana.

Proceso: Acreditación de Pasaportes.

Tabla 21: Ficha de procesos acreditación de pasaportes.

PROCESO: Acreditación de Pasaportes.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Dar atención al trámite para obtención de Pasaportes, requerimiento demandado por la ciudadanía en general.	FECHA: 04 – 12-14
CLIENTES INTERNOS: No Aplica CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía.	
ENTRADAS: Recurso humano, tecnológicos.	
SALIDAS: Pasaportes Legalizados.	
FRECUENCIA: No definido.	REGISTROS: Documentación personal.
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Obtención de la documentación base.✓ Conformación de la población beneficiaria✓ Tiempo de demora en el proceso.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de Pasaportes tramitados al mes.✓ Grado de satisfacción en los clientes.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Colaborar con la población que demanda de salidas fuera del país mediante la tramitación y legalización de Pasaportes.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía en General.

3. Responsable.

- ✓ Unidad de Pasaportes.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Ley Orgánica de Transparencia e Información Pública (LOTAIP).
- ✓ Código de Ética de la Gobernación de Zamora Chinchipe.

5. Requisitos.

- ✓ Original y copia a color de cédula del solicitante
- ✓ Certificado de CONADIS (en caso de discapacidad)
- ✓ Original y copia a color de la credencial (en caso de ser militar y policía)

6. Procedimiento.

Tabla 22: Descripción de actividades acreditación de pasaportes.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Conocer al peticionario personalmente.	Unidad de Pasaportes	No aplica
2	Solicitar original y copia de cédula de identidad a color del peticionario.	Unidad de Pasaportes	Documento Personal
3	Receptar pago de \$ 70.00.por costo de trámite.	Oficina de Recaudación Fiscal	No aplica
4	Entrega de Pasaporte	Oficina de Recaudación Fiscal	Pasaporte

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

7. Diagrama de flujo.

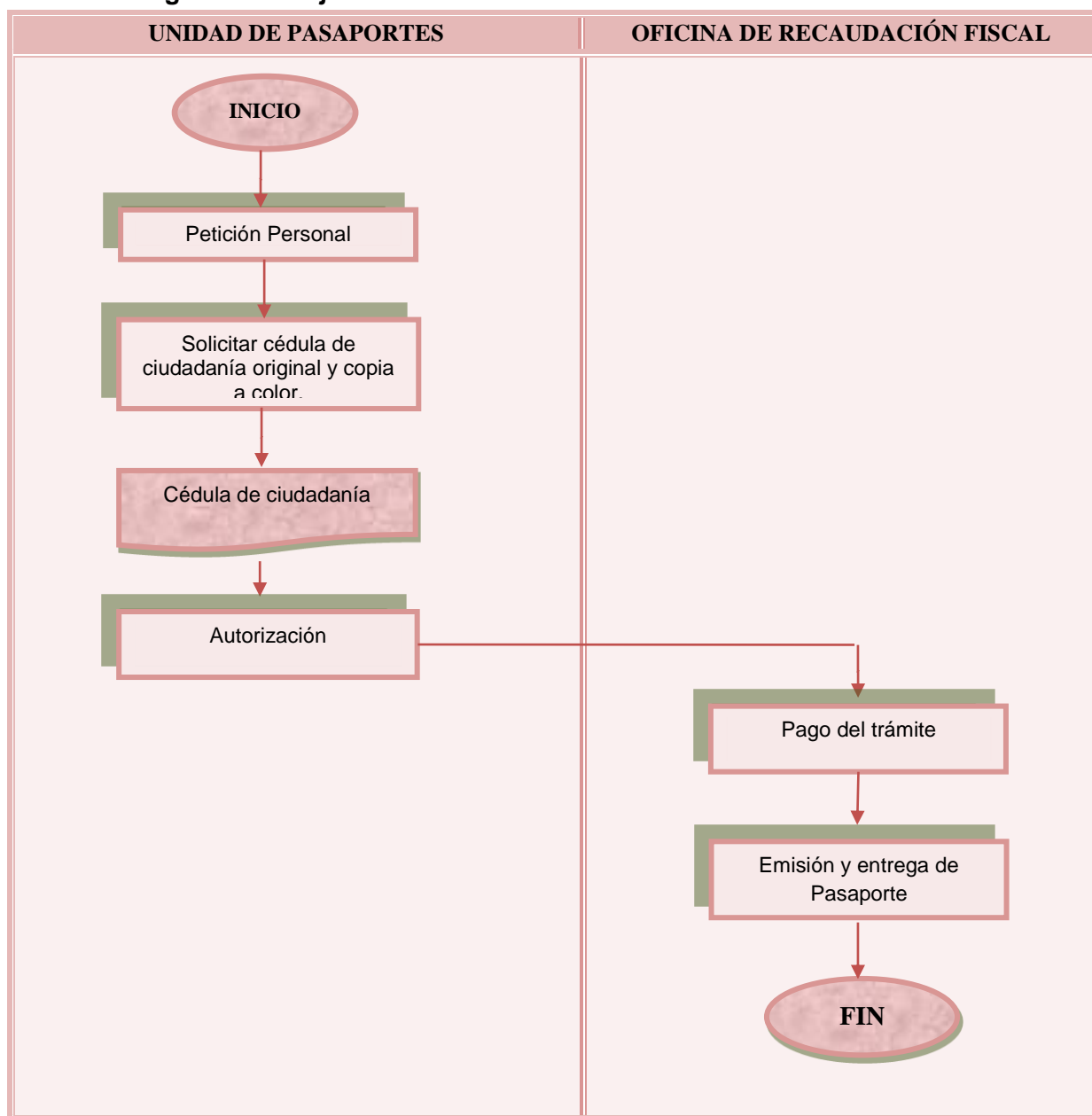


Figura 16: Diagrama de Flujo acreditación de pasaportes.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Agregados de Valor

Macroproceso: Protección familiar y social.

Proceso: Atención a denuncias sobre violencia intrafamiliar.

Tabla 23: Ficha de proceso atención a denuncias sobre violencia intrafamiliar.

PROCESO: Atención a denuncias sobre Violencia Intrafamiliar.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA	
MISIÓN: Atender las diferentes denuncias que se presentan por violencia intrafamiliar, actuando con justicia y honestidad.		FECHA: 04-12-14.	
CLIENTES INTERNOS: Secretaría General, Gobernador. CLIENTES EXTERNOS: Población de la provincia de Zamora Chinchipe.			
ENTRADAS: Denuncias receptadas.			
SALIDAS: Controles y Sanciones.			
FRECUENCIA: No definida.		REGISTROS: Documentos, denuncias, fotografías.	
VARIABLES DE CONTROL <ul style="list-style-type: none">✓ Variables de control.✓ Acceso a evidencias.		INDICADORES <ul style="list-style-type: none">✓ No de denuncias receptadas.✓ No de denuncias tramitadas.✓ Índice de violencia intrafamiliar.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Atender y resolver los casos de violencia intrafamiliar protegiendo la integridad física, psíquica y la libertad sexual de la mujer y los integrantes de la familia, mediante la prevención y sanción.

2. Alcance.

- ✓ La aplicación del proceso genera un alcance hacia toda la ciudadanía.

3. Responsable.

- ✓ Comisario Nacional de la Policía del cantón Zamora.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Ley 103: Violencia contra la Mujer y la Familia.
- ✓ Código penal.
- ✓ Código de procedimiento penal.
- ✓ Código civil.
- ✓ Código de procedimiento civil.
- ✓ Acuerdos ministeriales 2521.

5. Procedimiento.

Tabla 24: Descripción de actividades atención de denuncias sobre violencia intrafamiliar.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Receptar Denuncia y certificado médico.	Secretaría	Denuncia
2	Recepción de la copia de cedula y certificado de votación.	Secretaria	Documento personal
3	Emitir boleta de auxilio.	Comisaria	Boleta
4	Citación a la persona involucrada.	Comisaría	Citación
5	Llegar acuerdo entre las partes.	Comisaría	No aplica
6	Emitir juicio si no existe acuerdo.	Comisaria	No aplica
7	Sentencia.	Comisaria	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

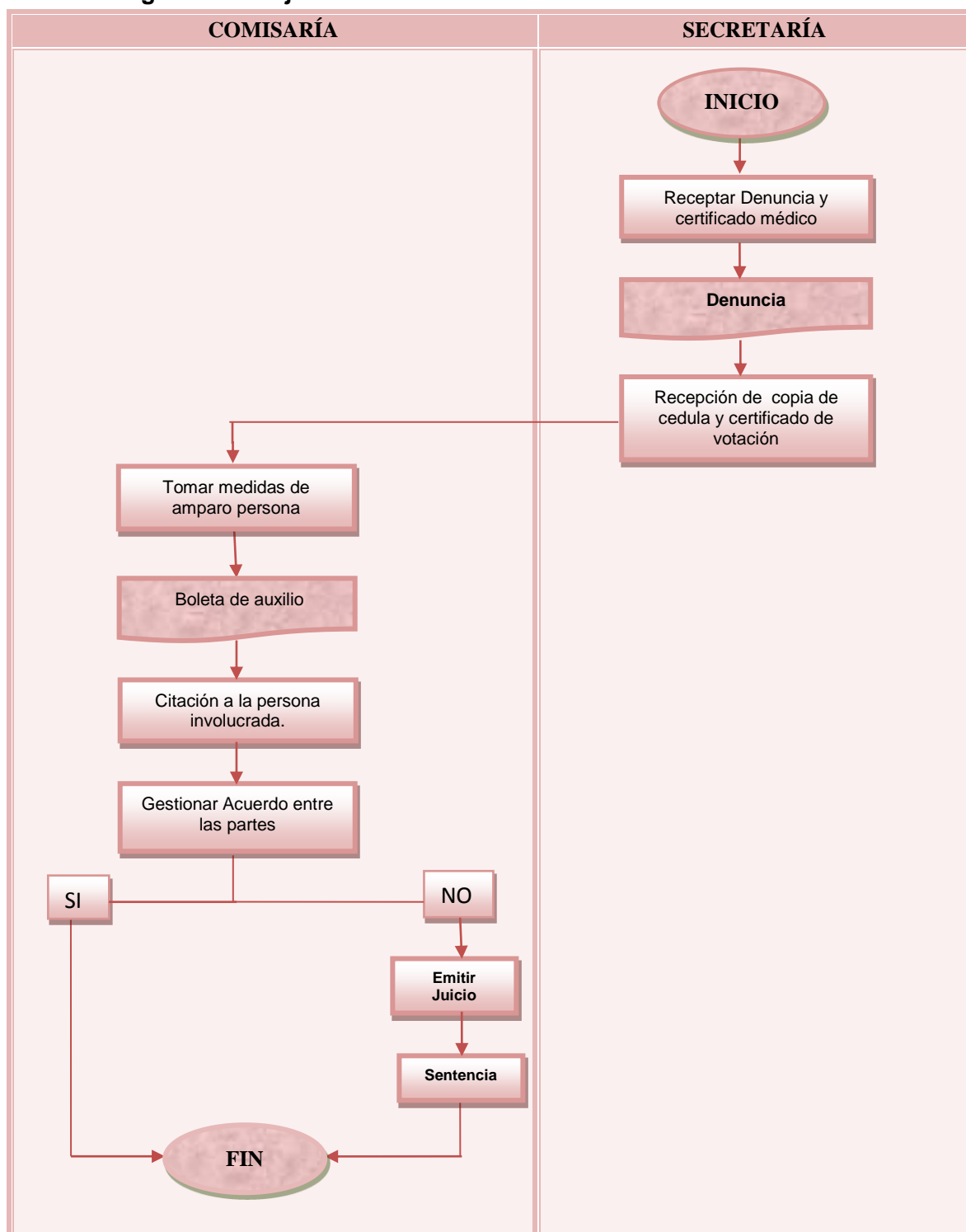


Figura 17: Diagrama de Flujo atención a denuncias sobre Violencia Intrafamiliar.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Agregados de valor

Macroproceso: Protección familiar y social.

Proceso: Juzgamiento de contravenciones.

Tabla 25: Ficha de proceso juzgamiento de contravenciones.

PROCESO: Juzgamiento de Contravenciones.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA.	
MISIÓN: Resolver los casos presentados y dar sentencia al delito cometido.		FECHA: 04 -12-14.	
CLIENTES INTERNOS: No Aplica. CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía en general.			
ENTRADAS: Recurso humano, documentos, equipo informático.			
SALIDAS: Análisis y resolución de caso.			
FRECUENCIA: Diaria		REGISTROS: Denuncias, Documentación de soporte	
VARIABLES DE CONTROL <ul style="list-style-type: none">✓ Recepción de documentos soporte.✓ Acceso a información.		INDICADORES <ul style="list-style-type: none">✓ No de denuncias receptadas al mes.✓ No de denuncias tramitadas al mes.✓ Índice de contravenciones al año.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Controlar la inseguridad ciudadana mediante tratamiento y solución de denuncias contravencionales.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía en General.

3. Responsable.

- ✓ Comisario de Policía, Fuerza Pública (Policía).

4. Políticas y normatividad legal.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, del Ministerio del Interior.
- ✓ Código penal.
- ✓ Código de procedimiento penal.
- ✓ Código civil.
- ✓ Código de procedimiento civil.
- ✓ Acuerdos ministeriales 2521.

5. Condiciones Generales.

Las disposiciones especiales respecto de las contravenciones son: las causas de justificación e imputabilidad; las cometidas por menores; aplicación de pena máxima en el caso de reincidencia; aplicación de penas ante gravantes o atenuantes; prescripciones; comiso de armas portadas sin permiso respectivo; la aprehensión de enajenados mentales; los criterios para la determinación de penas; la competencia para infracciones de hidrocarburos; las disposiciones de cualquier tipo de armas de fuego, municiones, explosivos, accesorios y su correspondiente materia prima así como la fabricación de juegos pirotécnicos.

6. Procedimiento.

Tabla 26: Descripción de actividades juzgamiento de contravenciones.

N	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepta partes policiales en la cual se sitúa detenida a la persona por presunta contravención.	Policía	Denuncia
2	Audiencia de Juzgamiento.	Comisaría	Acta
3	Resolución de Denuncia.	Comisaría	Documento

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

7. Diagrama de flujo

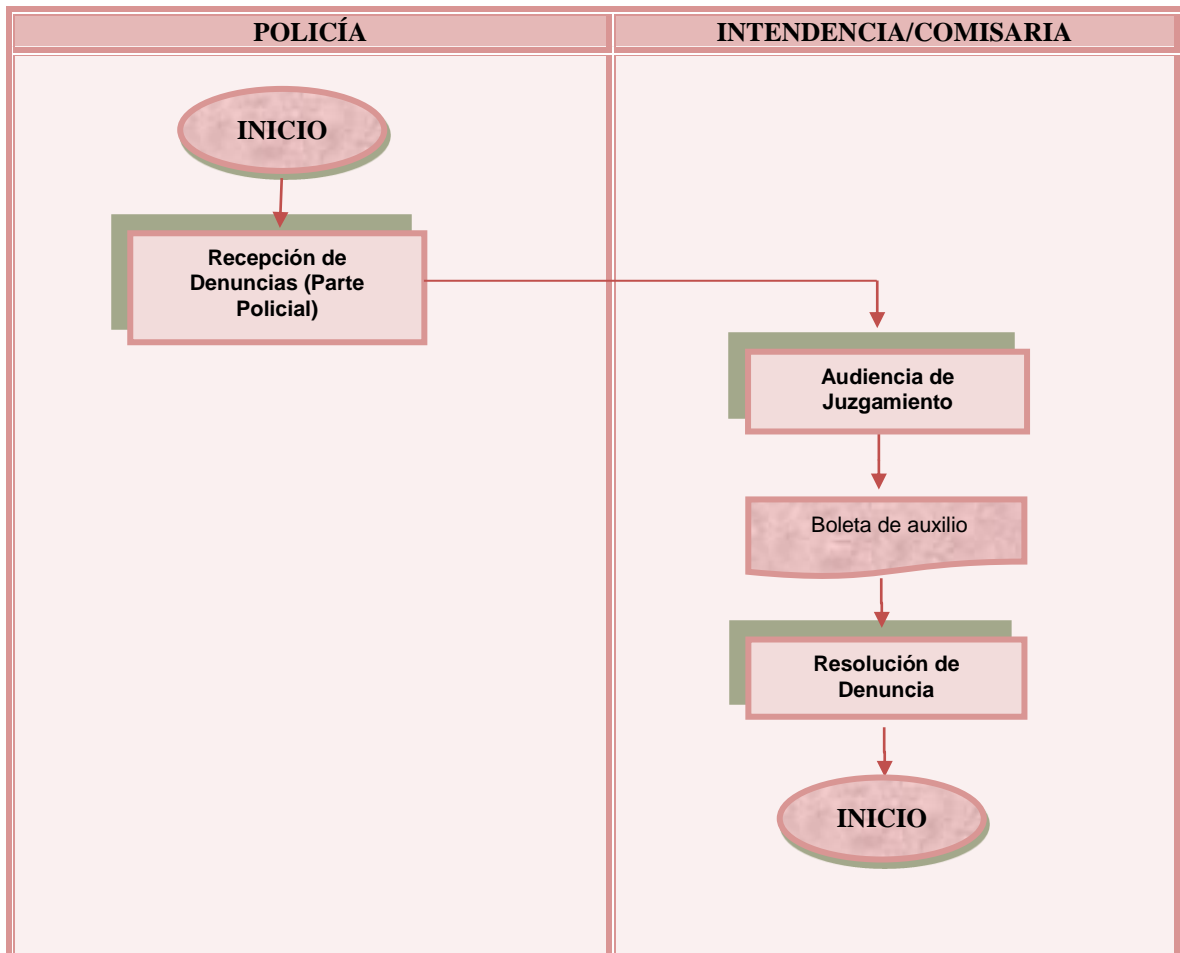


Figura 18: Diagrama de Flujo juzgamiento de contravenciones.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Agregadores de Valor

Macroproceso: Protección y seguridad ciudadana.

Proceso: Emisión de boletas.

Tabla 27: Ficha de proceso emisión de boletas.

PROCESO: Emisión de Boletas.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Receptar y tramitar el proceso de Emisión de Boletas alineándose a las normas legales.	FECHA: 04 – 12 – 14
CLIENTES INTERNOS: No Aplica. CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía.	
ENTRADAS: Recurso humano, documentos, equipo informático.	
SALIDAS: Boletas emitidas.	
FRECUENCIA: Diaria.	REGISTROS: Denuncias, Boletas.
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Acceso a información✓ Tiempo de demora en la tramitación.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de denuncias rezeptadas al mes✓ No de denuncias atendidas al mes

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Controlar la violencia social mediante la emisión de Boletas que permitan garantizar mayor seguridad a la población afectada.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía en General.

3. Responsable.

- ✓ Intendente de Policía.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Código penal.
- ✓ Código de procedimiento penal.
- ✓ Código civil.
- ✓ Código de procedimiento civil.
- ✓ Ley 103: Violencia contra la mujer y la familia.
- ✓ Ley de defensa del consumidor.
- ✓ Ley de migración (deportación).
- ✓ Acuerdos ministeriales.

5. Procedimiento.

Tabla 28: Descripción de actividades emisión de boletas.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de Denuncias.	Intendencia	Denuncia
2	Recepción de documentos personales y de soporte.	Intendencia	Documentos
3	Emisión de Boleta.	Intendencia	Boletas

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de Flujo.

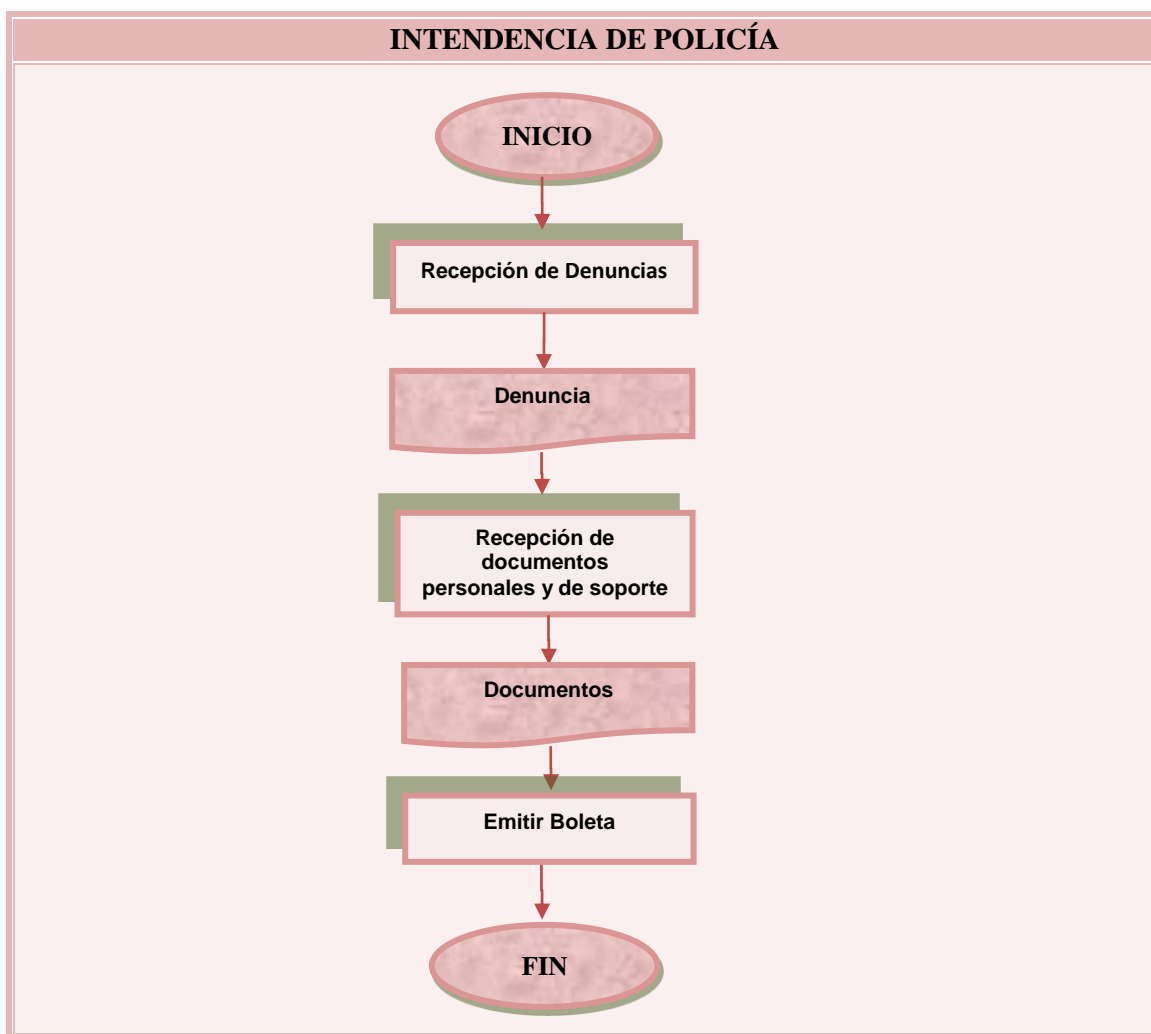


Figura 19: Diagrama de Flujo emisión de boletas.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Agregadores de valor

Macroproceso: Protección y seguridad ciudadana.

Proceso: Coordinar acciones de seguridad ciudadana.

Tabla 29: Ficha del Proceso coordinar acciones de seguridad ciudadana.

PROCESO: Coordinar acciones de Seguridad Ciudadana.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Coordinar acciones de seguridad ciudadana haciendo uso del marco legal vigente.		FECHA: 04 – 12-14
CLIENTES INTERNOS: No Aplica. CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía.		
ENTRADAS: Informes, Recurso humano, equipo informático, materiales e insumos de oficina, movilización, logística.		
SALIDAS: Eventos orientados en pos de contribuir a la seguridad ciudadana.		
FRECUENCIA: No definido.	REGISTROS: Videos, fotos, documentos.	
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Participación de la ciudadanía.✓ Colaboración de los .beneficiarios.	INDICADORES <ul style="list-style-type: none">✓ No de acciones de seguridad ciudadana generados al año.✓ Grado de regularidad en los eventos.✓ Nivel de seguridad ciudadana actual.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Mejorar las condiciones de seguridad ciudadana, mediante la coordinación e implementación de acciones con la participación de la ciudadanía y Tenientes Políticos.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía

3. Responsable.

- ✓ Jefatura Política

4. Políticas.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- ✓ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- ✓ Reglamento LOSEP.
- ✓ Código de Ética de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

5. Procedimiento.

Tabla 30: Descripción de actividades coordinar acciones de seguridad ciudadana.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Coordinar reunión con Tenientes Políticos.	Jefatura Política	No aplica
2	Analizar problemática existente.	Jefatura Política	Escritos, videos, fotos.
3	Definir estrategias de ejecución.	Jefatura Política	No aplica
4	Socialización con líderes barriales.	Jefatura Política	No aplica
5	Implementar estrategia: reuniones, talleres, brigadas barriales etc.	Jefatura Política	Documento- informe

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

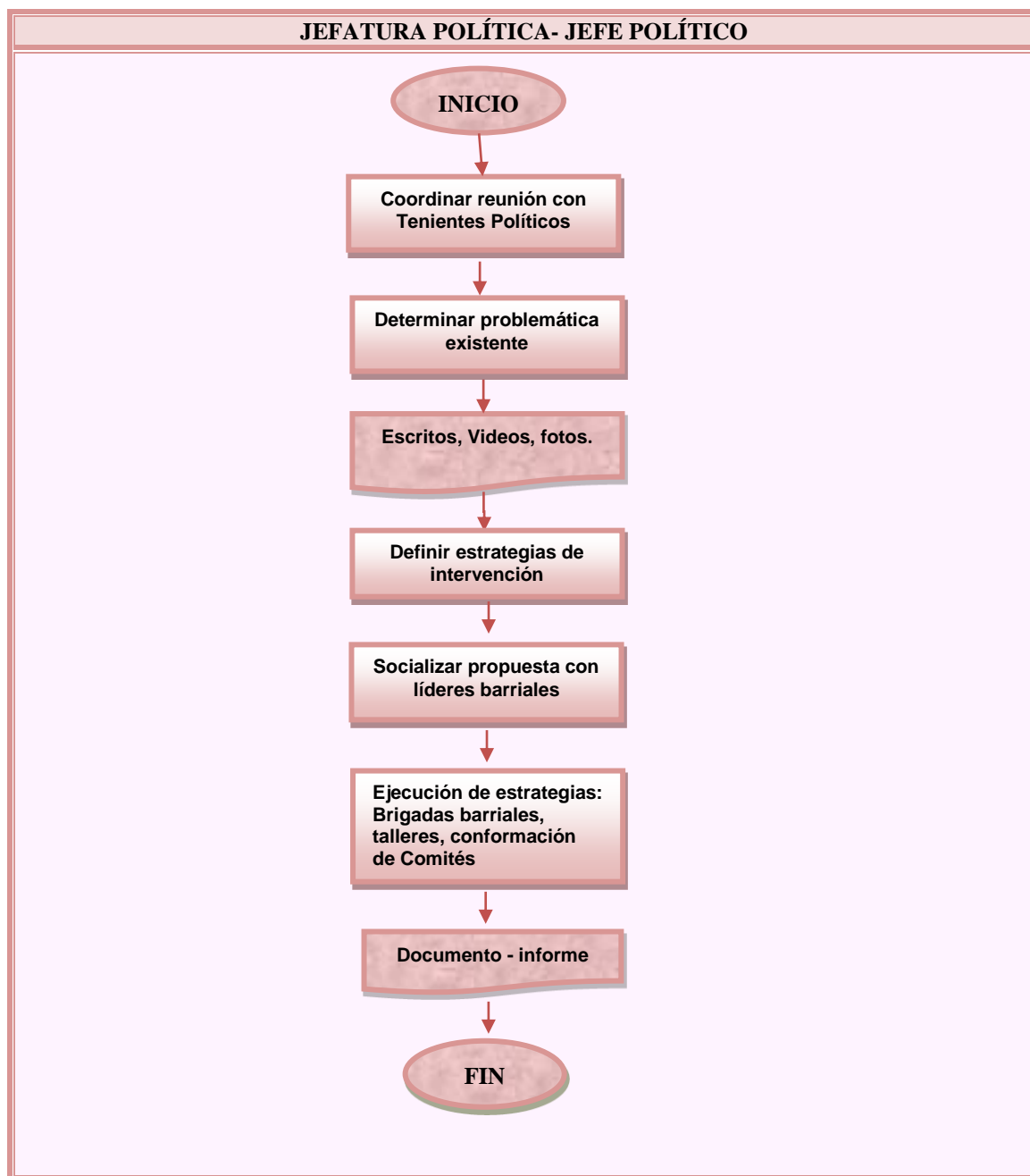


Figura 20: Diagrama de Flujo coordinar acciones de seguridad ciudadana.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Agregadores de Valor

Macroproceso: Protección y seguridad ciudadana.

Proceso: Operativos de control de la delincuencia.

Tabla 31: Ficha de procesos operativos de control delincencial.

PROCESO: Operativos de Control de la Delincuencia.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA.
MISIÓN: Coordinar con la policía nacional para controlar y evitar afecciones a la ciudadanía por parte de delincuencia.	FECHA: 04 – 12 -14.
CLIENTES INTERNOS: No aplica CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía en general.	
ENTRADAS: Informes, Recurso Humano, movilización.	
SALIDAS: Controles a los actos delincuenciales.	
FRECUENCIA: Diario.	REGISTROS: No aplica
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Frecuencia de visitas a lugares con mayor probabilidad de atracos.✓ Conformidad en la población.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de controles realizados al mes.✓ No de antisociales detectados.✓ No de atracos evitados.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Precautelar la seguridad de la población mediante la realización de operativos de control anti delincencial a nivel parroquial.

2. Alcance.

- ✓ Comisaría de Policía, Intendencia de Policía. Ciudadanía.

3. Responsable.

- ✓ Intendencia de la Policía, Fuerza Pública (Policía).

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- ✓ Código de Ética de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.

5. Procedimiento.

Tabla 32: Descripción de actividades operativos de control de la anti - delincuencia

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Organización del personal operativo.	Intendencia	Operativos
2	Esquemmatización de sectores a intervenir	Intendencia	No aplica
3	Planificación y coordinación de estrategias	Intendencia	No aplica
4	Visitas in situ	Miembros de la Fuerza Pública (Policía)	No aplica
5	Intervención en conflicto	Miembros de la Fuerza Pública (Policía)	No aplica
6	Sanción a los infractores por delitos cometidos	Intendencia	Documento

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

6. Diagrama de flujo.

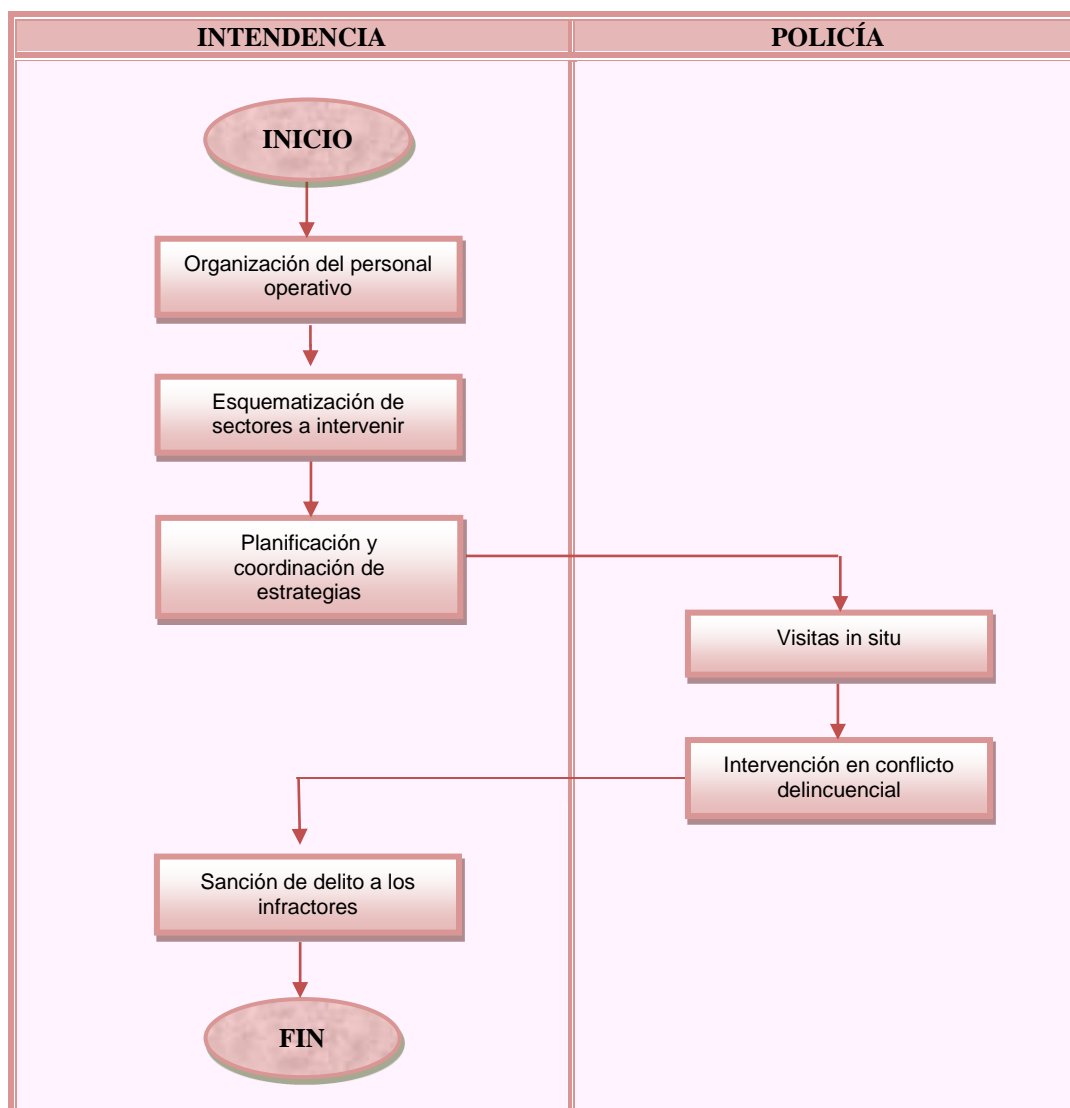


Figura 21: Diagrama de Flujo operativos de control de la anti –delincuencia.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Agregadores de Valor

Macroproceso: Control de precios, salubridad y juegos mecánicos.

Proceso: Operativos de control a la especulación de productos, precios y pesos.

Tabla 33: Ficha de procesos operativos de control a la especulación de productos, precios y pesos.

PROCESO: Control a la especulación de productos, precios, y pesos.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Controlar la especulación de productos, incremento indebido de los precios y otros factores que perjudiquen al consumidor final de productos.	FECHA: 04-06-14.
CLIENTES INTERNOS: No Aplica CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía.	
ENTRADAS: Recurso humano, movilización.	
SALIDAS: Controles, Detección de Incumplimientos, Sanciones.	
FRECUENCIA: Dos veces al mes.	REGISTROS: Sanciones, informes
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Visitas al lugar de control.✓ Acceso a evidencias.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de locales sancionados al mes.✓ No de locales con llamadas de atención al mes.✓ Nivel de especulación de los productos.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Brindar confiabilidad en la ciudadanía en el acceso a productos, mismos que garanticen calidad, precio y peso.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía en General.

3. Responsable.

- ✓ Comisario de Policía, Intendente de la Policía

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Ley Orgánica de defensa del consumidor.
- ✓ Código penal
- ✓ Código de procedimiento penal
- ✓ Código civil
- ✓ Decreto Ejecutivo 1438.
- ✓ Acuerdos ministeriales 1494.

5. Procedimiento.

Tabla 34: Descripción de actividades operativos de control a la especulación de productos, precios y pesos

N	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Realizar el cronograma de acción y capacitación para controles de precios.	Intendencia	No aplica
2	Capacitación con los comisarios de la provincia.	Intendencia	No aplica
3	Realizar la Inspección a diferentes locales de expendio.	Comisaría	Inspecciones
4	Verificación de los precios.	Comisaria	No aplica
5	Si existe incumplimiento Decomiso Temporal.	Comisaria	No aplica
6	Audiencia de Juzgamiento.	Intendencia	No aplica
7	Sanción si existe incumplimiento de normas.	Intendencia	Sanción

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

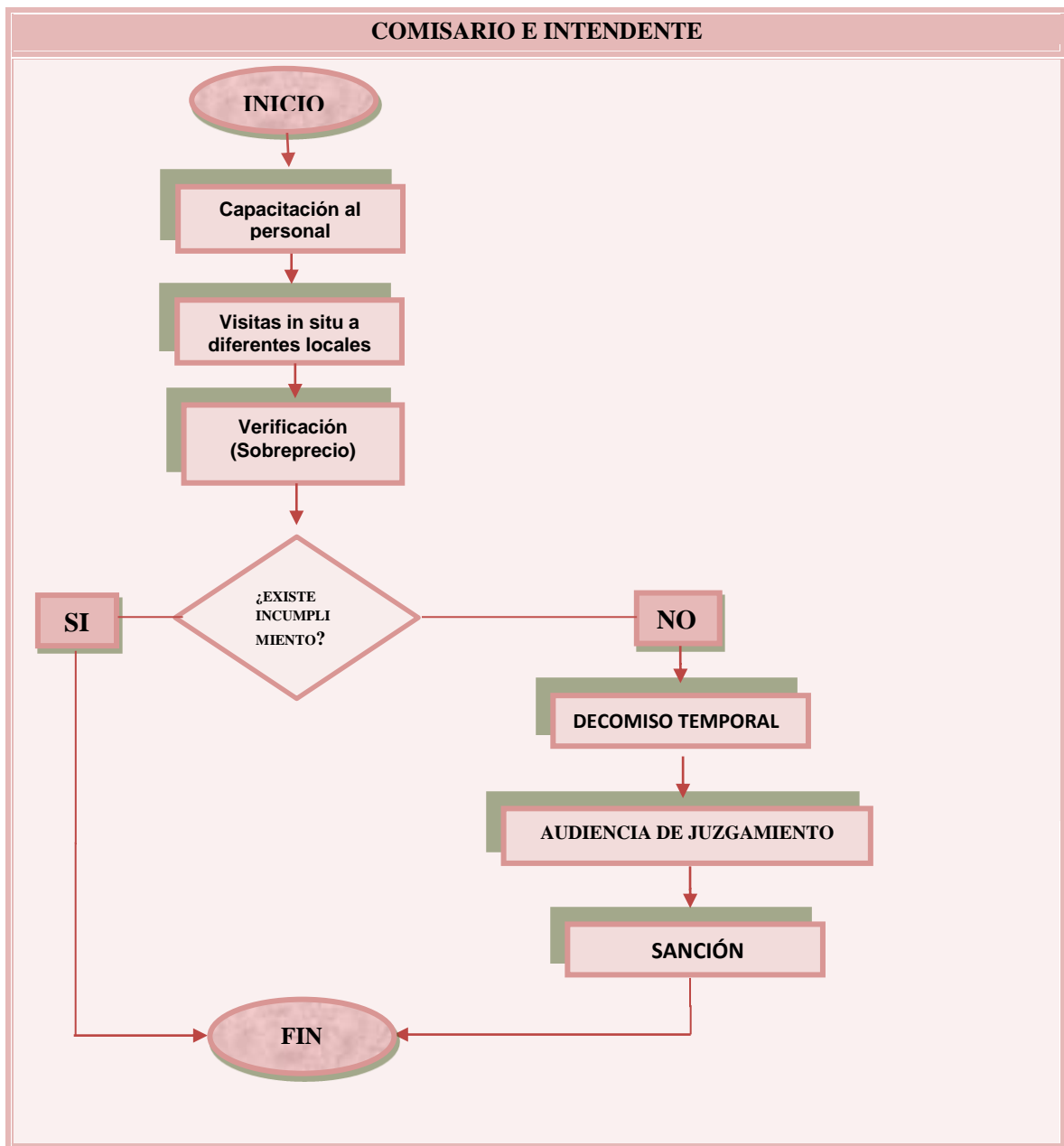


Figura 22: Diagrama de Flujo operativos de control a la especulación de productos, precios y pesos.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Agregados de valor

Macroproceso: Control de precios, salubridad y juegos mecánicos.

Proceso: Operativos de control expendio de comida y bebidas.

Tabla 35: Ficha de procesos operativos de control expendio de comida y bebidas alcohólicas.

PROCESO: Operativos de Control expendio de comida y bebidas alcohólicas.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Realizar operativos de control en los diferentes locales de expendio de comida y bebidas alcohólicas tanto en el día como en la noche.		FECHA: 04 – 12-14.
CLIENTES INTERNOS: No Aplica CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía.		
ENTRADAS: Recurso humano, movilización.		
SALIDAS: Controles, Detección de incumplimientos y sanciones.		
FRECUENCIA: No definido.	REGISTROS: No aplica.	
VARIABLES DE CONTROL <ul style="list-style-type: none">✓ Visitas in situ.✓ Colaboración por parte de los propietarios de los locales.	INDICADORES <ul style="list-style-type: none">✓ No de locales sancionados al año.✓ No de visitas realizadas a locales al año.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Garantizar a la ciudadanía salubridad por parte de los propietarios de los locales de expendio de comidas y bebidas, mediante la ejecución de Operativos de Control.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía en General.

3. Responsable.

- ✓ Intendente de Policía.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio del Interior, publicado en el Registro Oficial No 102 del 17 de diciembre del 2010.
- ✓ Ley Orgánica de defensa del consumidor.
- ✓ Decreto Ejecutivo 1494.
- ✓ Acuerdos Ministeriales 1470 y 1502 que regulan el horario de expendio de alcohol a nivel nacional, los locales de abarrotes, tiendas, comercios, comisariatos, delicatessen, venta de licores y licorerías, pueden funcionar y expender licor lícitamente.

5. Procedimiento

Tabla 36: Descripción de actividades operativas de control expendio de comida y bebidas alcohólicas.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Visitas a locales.	Intendencia	No aplica
2	Verificación de cumplimiento de requisitos.	Intendencia	No aplica
3	Si no cumple con los requisitos se sanciona.	Intendencia	Sanción

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

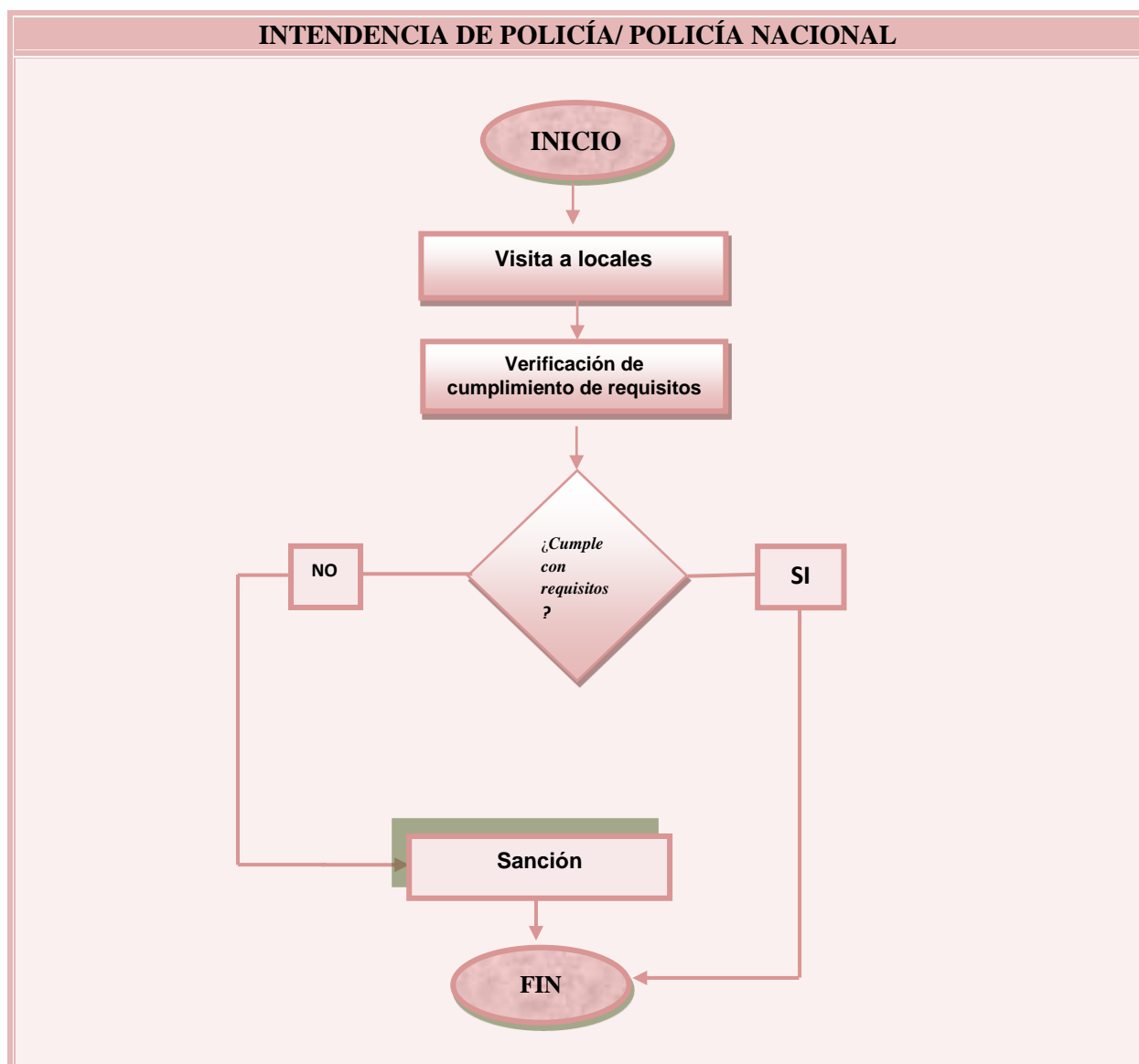


Figura 23: Diagrama de Flujo operativos de control expendio de comida y bebidas alcohólicas.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Agregadores de valor

Macroproceso: Control de precios, salubridad y juegos mecánicos.

Proceso: Control al servicio de juegos mecánicos.

Tabla 37: Ficha de proceso control al servicio de juegos mecánicos.

PROCESO: Control al Servicio de Juegos Mecánicos		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Controlar que los locales que brindan el servicio de Juegos Mecánicos cumplan con las normas establecidas para el funcionamiento.		FECHA: 04-12-14.
CLIENTES INTERNOS: No aplica. CLIENTES EXTERNOS: Padres de familia, niños, jóvenes y adolescentes.		
ENTRADAS: Recurso Humano, movilización, documentos.		
SALIDAS: Controles y sanciones.		
FRECUENCIA: No definida.	REGISTROS: No aplica.	
VARIABLES DE CONTROL <ul style="list-style-type: none">✓ Disposición de recursos de movilización.✓ Opinión ciudadana.	INDICADORES <ul style="list-style-type: none">✓ No de controles in situ realizados al año.✓ No de locales sancionadas al año.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Evitar que los locales de servicio de juegos mecánicos infrinjan las normas de funcionamiento establecidas, mediante la ejecución de controles regulares priorizando el cuidado de incidencia negativa en niños y jóvenes/adolescentes.

2. Alcance.

- ✓ Padres de familia, niños, jóvenes y adolescentes, propietarios de locales.

3. Responsable.

- ✓ Intendencia General de Policía, Fuerza Pública (Policía).

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- ✓ Código de Ética de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.
- ✓ Acuerdo ministerial 2521.

5. Procedimiento.

Tabla 38: Descripción de actividades control al servicio de juegos mecánicos.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Organización del personal operativo.	Intendencia	Operativos
2	Determinación de locales a intervenir.	.Intendencia	No aplica
3	Visitas in situ.	Intendencia	No aplica
4	Verificación de todos los permisos.	Intendencia	Permisos
5	Sanción (si existe incumplimiento).	Intendencia	Sanción
6	Inspección del correcto funcionamiento.	Intendencia	No aplica
7	Autorización	Intendencia	No aplica
8	Retiro	Intendencia	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

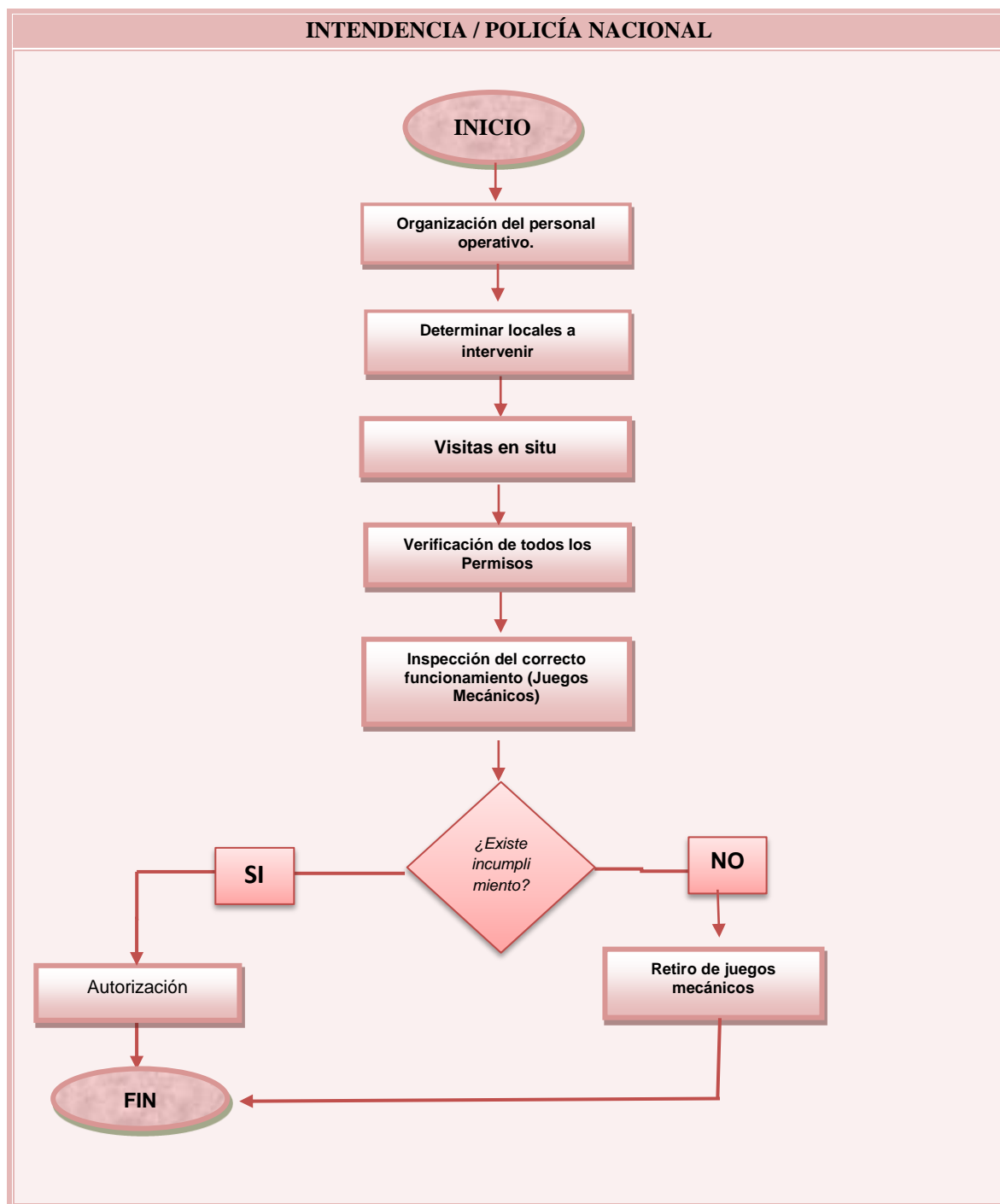


Figura 24: Diagrama de Flujo control de servicios de juegos mecánicos.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Agregadores de valor

Macroproceso: Control de precios, salubridad y juegos mecánicos.

Proceso: Sellos de clausura.

Tabla 39: Ficha de procesos sellos de clausura.

PROCESO: Sellos de clausura.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA	
MISIÓN: Imposibilitar el servicio de locales que estén incumpliendo normas, mediante la implantación de sellos de clausura.		FECHA: 04 – 12-14.	
CLIENTES INTERNOS: No Aplica CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía.			
ENTRADAS: Recurso humano, tecnológicos.			
SALIDAS: Sellos de clausura.			
FRECUENCIA: No definido.		REGISTROS: Documentación personal.	
VARIABLES DE CONTROL <ul style="list-style-type: none">✓ Visitas in situ.✓ Tiempo de demora en el proceso.		INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de clausuras realizadas.✓ No de sellos de clausura utilizados.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del Proceso.

- ✓ Evitar que los locales que hayan obtenido el permiso de funcionamiento de la intendencia radiquen en incumplimiento de normas como horario, ingreso de menores de edad, y venta de bebidas alcohólicas.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía

3. Responsable.

- ✓ Intendencia General de Policía, Comisaria Nacional de Policía, Fuerza Pública (Policía).

4. Políticas.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Acuerdos ministeriales 1470, 1509, 2521.
- ✓ Decreto Ejecutivo 1494, 19 de diciembre 2008.

5. Condiciones Generales.

- ✓ Las sanciones serán desde la clausura hasta el retiro o revocatoria del permiso de funcionamiento o licencia anual de turismo por el año en curso.
- ✓ En el caso de encontrarse la violación a la vigencia de acuerdos interministeriales 1470 y 1502, se procederá a aplicar como medida cautelar el sello de clausura al establecimiento, si el establecimiento y el administrador o propietario incurren en una contravención la clausura se procederá a aplicar como medida cautelar conforme al art. 622 del código penal, cualquiera sea la medida aplicada, esta se rectificará luego de realizar el procedimiento que se ordena en el Decreto Ejecutivo 1494 del año 2008.
- ✓ Si la clausura se da por primera vez el cierre será de ocho días, y el pago de levantamiento de sellos \$100.00 por uno o varios sellos utilizados
- ✓ En caso de residencia de clausuras se sancionará de la siguiente manera: ocho días, quince días, treinta días o Clausura definitiva del establecimiento
- ✓ En caso de ruptura de sellos de clausura por parte de los propietarios de los establecimientos, se iniciara acciones legales correspondientes (Fiscalía)
- ✓ Si la clausura es producto de reincidencia junto con ello se procederá al retiro del PAF que emite el Ministerio del Interior.
- ✓ En el caso de los locales que regula el Ministerio de turismo, se hará un informe que estará dirigido a la Dirección o Subsecretaria de Turismo indicando que se ha violentado el Acuerdo Interministerial 1470 para que proceda al retiro del Registro del turismo y se oficie a los Municipios respectivos de ésta decisión
- ✓ En el caso de que los Comisarios de Policía de cada cantón coloquen los sellos de clausura de acuerdo a sus facultades, será la misma autoridad la encargada de levantarlos siguiendo el procedimiento normal de estos casos, sin necesidad de contar con la intendencia de policía.
- ✓ Las comisarias también coordinan con las Tenencias Políticas de cada parroquia las clausuras de lo locales, luego las comisarias remiten a las intendencia los

expedientes de locales infractores, a fin que los propietarios en la audiencia puedan tener derecho a la defensa, y se determine la sanción económica y el tiempo de clausura.

6. Procedimiento.

Tabla 40: Descripción de actividades sellos de clausura.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Organización del Operativo de control.	Intendencia/ Policía	No aplica
2	Verificación	Intendencia / Policía	No aplica
3	Retira el permiso de funcionamiento.	Intendencia / Policía	No aplica
4	Aplicar sellos de clausura.	Intendencia / Policía	Sellos de clausura
5	Notificación a la persona presuntamente responsable.	Intendencia / Policía	No aplica
6	Audiencia Pública	Intendencia / Policía	No aplica
7	Resolución	Intendencia / Policía	No aplica
8	Sanción	Intendencia / Policía	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

7. Diagrama de Flujo.

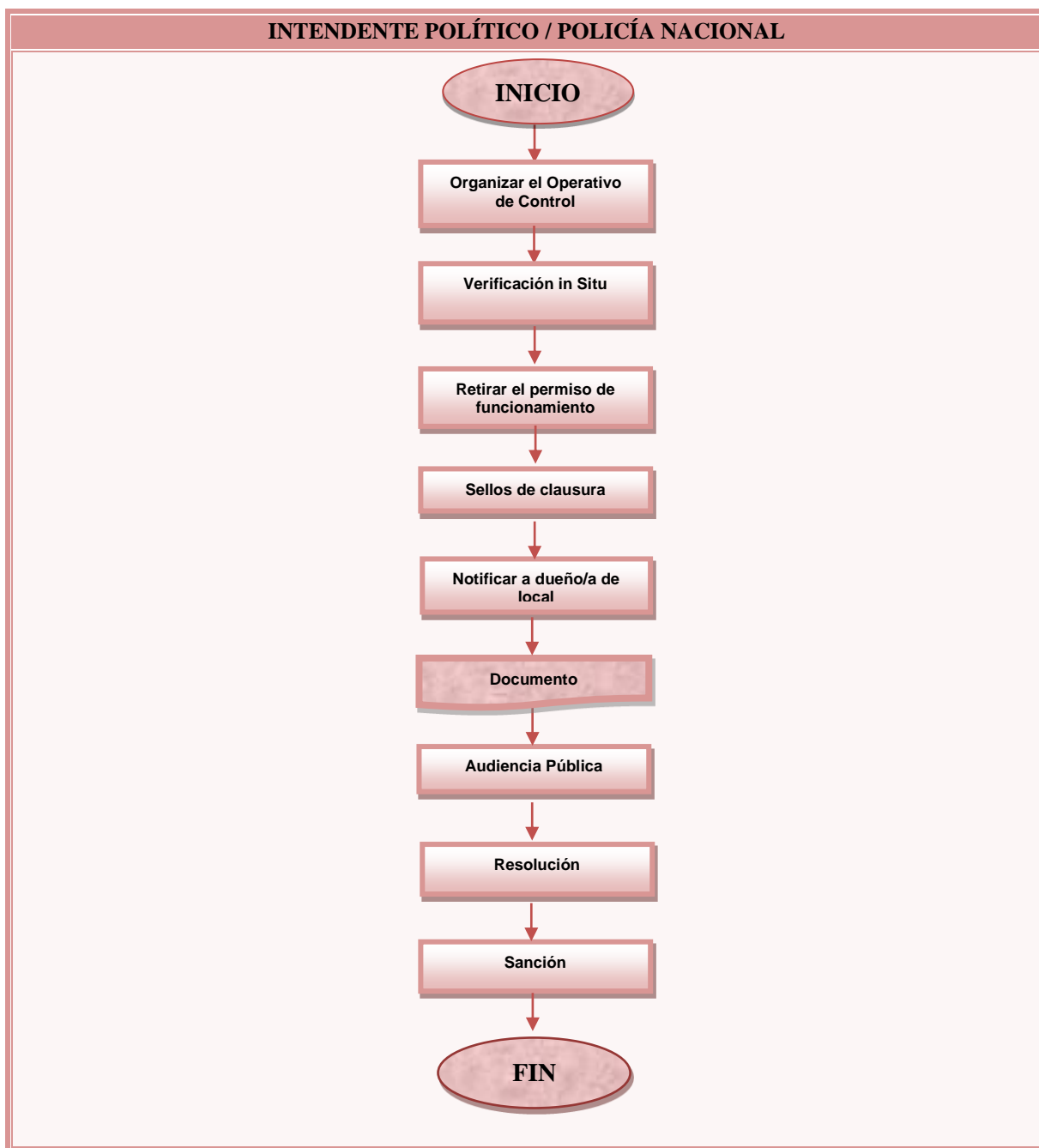


Figura 25: Diagrama de Flujo sellos de clausura.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

Agregadores de Valor

Macroproceso: Emisión de permisos para actividades y espectáculos públicos.

Proceso: Autorización de espectáculos públicos.

Tabla 41: Ficha de proceso autorización de espectáculos públicos.

PROCESO: Autorización de Espectáculos Públicos.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Receptar y tramitar los pedidos para ejecución de espectáculos públicos.	FECHA: 04 – 12-14.
CLIENTES INTERNOS: No Aplica CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía, empresarios.	
ENTRADAS: Documentos, Recurso humano.	
SALIDAS: Autorización para Espectáculo Público.	
FRECUENCIA: No definido.	REGISTROS: Permisos, autorización, Plan de Contingencia
VARIABLES DE CONTROL <ul style="list-style-type: none">✓ Peticiones receiptadas.✓ Resistencia social a espectáculos públicos.	INDICADORES <ul style="list-style-type: none">✓ No de Peticiones receiptadas al mes.✓ No de Peticiones tramitadas al mes.✓ Grado de normalidad en los espectáculos realizados.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Otorgar permisos para ejecución de Espectáculos Públicos tales como: Jornadas deportivas, concentraciones, bailes populares, misas campales, ferias, circos, etc. acorde al cumplimiento de los requisitos establecidos.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía en general.

3. Responsable.

- ✓ Intendencia General de Policía.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Ley Orgánica de defensa del consumidor.
- ✓ Acuerdos ministerial 2521.

5. Condiciones Generales.

La policía nacional en espectáculos públicos se abstendrá de dar seguridad al interior de dichos lugares, por ser responsabilidad de los promotores garantizar la seguridad en el interior de dichos lugares.

Los requisitos previos para la realización de eventos artísticos o espectáculos públicos son los siguientes:

- ✓ Contratos: artistas, sonido, arrendamiento de local.
- ✓ Autorización del Ministerio de Relaciones Laborales (Artistas extranjeros).
- ✓ Autorización SAYCE, FENARPE.CONSEP.
- ✓ Contrato de impresión de boletos, que no sobrepasará la capacidad del número de personas que albergar el local
- ✓ El local donde se vaya a desarrollar el evento, debe contar con el respectivo plan de emergencia mismo que contendrá: señalización, ingreso, salida y rutas de evacuación; control, diseño especial de boletos; detección y extensión de incendios; alarma y un puesto de mando inmediato ante un evento adverso y otros que se consideren necesarios para garantizar la seguridad de los asistentes; puertas debidamente diseñadas para abrirse desde el interior y poder evacuar a la gente.
- ✓ En los espectáculos públicos sin fines de lucro, la institución policial continuara brindando el apoyo logístico y persona.
- ✓ Permiso de uso de suelo.
- ✓ Autorización de la secretaria de riesgos.

- ✓ Autorización del cuerpo de bomberos.
- ✓ Contrato de servicios de una empresa de seguridad Privada, legalmente constituida (autorizada por Ministerio del Interior).
- ✓ Plan de contingencia elaborado por la empresa de seguridad privada.
- ✓ Oficio a la Policía Nacional a fin de que disponga el resguardo Policial externo.
- ✓ Petición a la Intendencia General de Policía, acompañado de la copia de cédula y certificado de votación (en papel valorado que se adquiere en la ventanilla de recaudaciones de la Gobernación, cuyo valor es de tres dólares).

6. Procedimiento.

Tabla 42: Descripción de actividades autorización de espectáculos públicos

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de contratos: artistas, sonido, arrendamiento del local, Contrato de impresión de boletos.	Secretario	Autorización
2	Recepción de Autorización del Ministerio de Relaciones Laborales, SAYCE, FENARPE, CONSEP.	Intendencia	Autorización
3	Recepción de Permiso de uso de suelo.	Intendencia	Permiso
4	Recepción de Autorización de la Secretaría de Riesgos, Cuerpo de Bomberos.	Intendencia	Autorización
5	Receptar Plan de Contingencia.	Intendencia	Plan de Contingencia
6	Receptar Autorización de la Policía Nacional para resguardo.	Intendencia	Autorización
7	Receptar documentos personales y solicitud.	Intendencia	Documentos
8	Emisión de certificado.	Intendencia	Certificados

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

7. Diagrama de Flujo.

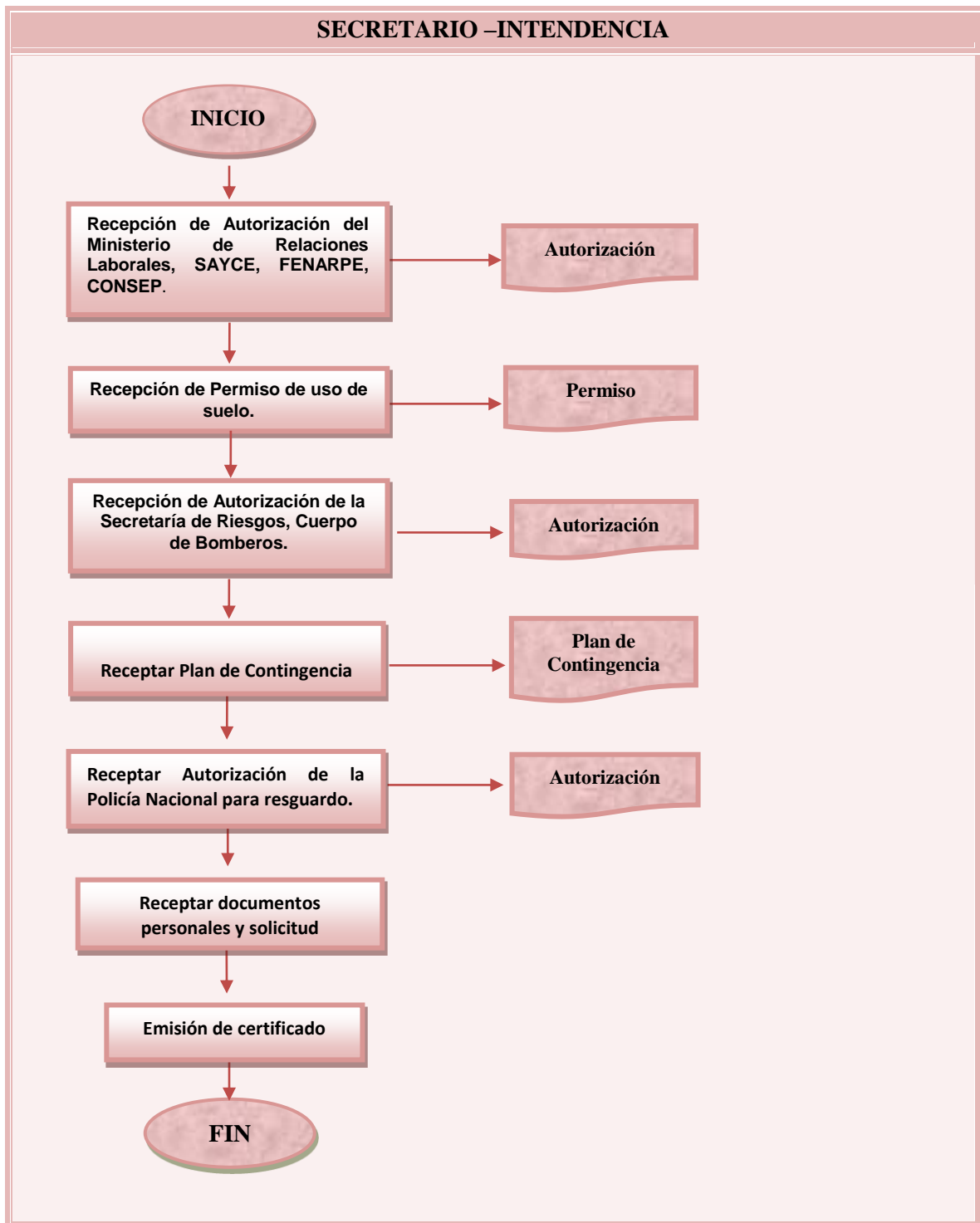


Figura 26: Diagrama de Flujo autorización de espectáculos públicos.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Agregadores de Valor

Macroproceso: Emisión de permisos para actividades y espectáculos públicos.

Proceso: Emitir permisos anuales de funcionamiento.

Tabla 43: Ficha de proceso emitir permisos anuales de funcionamiento.

PROCESO: Emitir Permisos de Funcionamiento.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA	
MISIÓN: Atender los diferentes permisos para emisión, cambio de nombre y baja de permisos anuales de funcionamiento de locales comerciales.		FECHA: 04 - 06-14.	
CLIENTES INTERNOS: No Aplica. CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía			
ENTRADAS: Documentos, Recurso humano.			
SALIDAS: Permiso de Funcionamiento Habilitados.			
FRECUENCIA: No definida.		REGISTROS: Solicitud, Autorización.	
INDICADORES ✓ No de solicitudes de permiso receptadas al mes. ✓ No de permisos autorizados al mes.		VARIABLES DE CONTROL ✓ Satisfacción en el cliente. ✓ Tiempo de demora en cada etapa.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Garantizar un correcto funcionamiento en el proceso de autorización para la emisión cambio de nombre y baja de permisos anuales de funcionamiento de locales comerciales que se dediquen a la venta y consumo de alimentos, bebidas alcohólicas, centros nocturnos, locales de hospedaje y centros de diversión.

2. Alcance.

- ✓ Propietarios de locales comerciales que se dediquen a la venta y consumo de alimentos, bebidas alcohólicas, centros nocturnos, locales de hospedaje y centros de diversión.

3. Responsable.

- ✓ Intendente de Policía

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio del Interior.
- ✓ Ley orgánica de defensa del consumidor.
- ✓ Acuerdos Ministerial No. 0176 de 7 de septiembre del 2005, establece los valores de los permisos anuales de funcionamiento.
- ✓ El Decreto Supremo 3310- B de fecha 8 de marzo de 1979 señala: Las intendencias Generales de Policía a nivel nacional se encargaran de otorgar los Permisos Anuales de Funcionamiento (P.A.F.), así mismo lo manifiesta el Art. 29 de dicho decreto.

5. Condiciones Generales.

Todos quienes tengan estos tipos de locales deberán renovar el permiso de funcionamiento anualmente; así mismo quienes por primera vez lo requieran deberán presentar los siguientes requisitos:

- ✓ Copia del permiso de Bomberos
- ✓ Copia del permiso de Salud
- ✓ Copia del permiso de uso de suelo
- ✓ Copia de la patente Municipal
- ✓ Copia de Ruc o Rise
- ✓ Copia de Cédula y certificado de votación
- ✓ Solicitud dirigida al señor Intendente para la petición del permiso

- ✓ Valor del Permiso 15.00 Para tiendas, restaurantes, licoreras, y 250.00 en el caso de locales donde se expende bebidas alcohólicas como: Bar, Discotecas, Nigth club, Karaoke.

6. Procedimiento.

Tabla 44: Descripción de actividades emisión de permisos anuales de funcionamiento.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de Solicitud y documentos requeridos.	Intendencia de Policía	Solicitud
2	Revisión de documentos.	Intendencia de Policía	No aplica
3	Autorización.	Intendencia de Policía	Autorización
4	Emitir costo del permiso.	Recaudación Fiscal	No aplica
5	Emisión Permiso de funcionamiento.	Recaudación Fiscal	Documento

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

7. Diagrama de flujo.

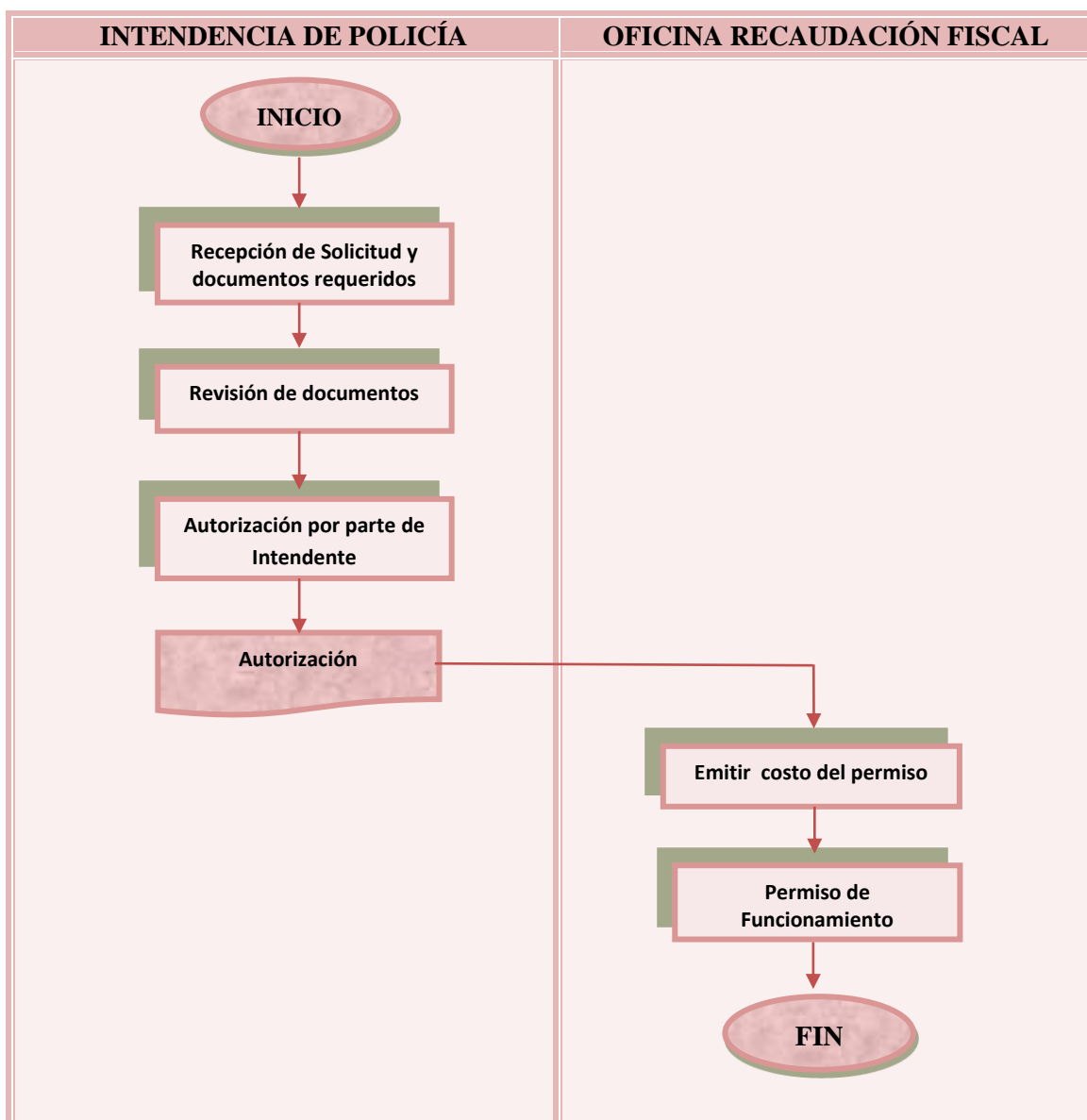


Figura 27: Diagrama de Flujo emitir permisos anuales de funcionamiento.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Agregadores de Valor

Macroproceso: Emisión de permisos para actividades y espectáculos públicos.

Proceso: Emisión de permisos para rifas y sorteos.

Tabla 45: Ficha de proceso emisión de permisos para rifas y sorteos.

PROCESOS: Emisión de permisos para rifas y sorteos.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA	
MISIÓN: Tramitar y dar atención a las solicitudes para ejecución de rifas y sorteos.		FECHA: 04-12-14.	
CLIENTES INTERNOS: No Aplica CLIENTES EXTERNOS: Ciudadanía.			
ENTRADAS: Documentos, Recurso humano, equipo informático.			
SALIDAS: Permisos.			
FRECUENCIA: Semanal.		REGISTROS: Solicitudes, documentos.	
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Tiempo de demora.✓ Recepción de documentos.		INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de Permisos receptados al año.✓ No de permisos aprobados al año.✓ No de permisos no aprobados al año.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Brindar la oportunidad a la ciudadanía para realizar actividades productivas como rifas y sorteos mediante la emisión de permisos de ejecución.

2. Alcance.

- ✓ Población en General.

3. Responsable.

- ✓ Intendente de Policía.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- ✓ Ley de Ventas de Bienes por Sorteo, publica en el Registro Oficial No 560 de fecha 7 de abril del 2005.
- ✓ Ley de Creación de Fondos para el Desarrollo de la infancia y su Reglamento de Aplicación.
- ✓ Acuerdo Ministerial 0180 de 7 de septiembre 2008.
- ✓ Acuerdo Ministerial 2521.

5. Condiciones Generales.

Trámite de Autorización de Rifas y Sorteos.-Tiene un valor de \$50,00; Es utilizado para realizar la petición de Autorización por parte de la Intendencia General de Policía para que realicen Rifas y Sorteos en la Provincia, para este trámite se deberán presentar los siguientes requisitos:

- ✓ Petición solicitando la autorización para realizar la rifa (en papel valorado).
- ✓ Copia certificada del documento que acredite la existencia legal de la compañía promotora y si en caso es una persona natural record policial y copia de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación.
- ✓ Plan de Premios.
- ✓ Factura de la compra de los bienes que serán sorteados.
- ✓ Garantía bancaria o hipotecaria que cubra la totalidad del bien a sortearse. La garantía bancaria será incondicional, irrevocable y de cobro inmediato, emitida por una institución financiera.
- ✓ Proyecto del Contrato a suscribirse entre la promotora e imprenta y los recibos que acrediten haber cancelado las obligaciones respectivas.
- ✓ Copia del Proyecto de contrato, acción o boleto.
- ✓ Copia del Contrato suscrito entre la promotora y la empresa de radio, televisión u otra en cuyos locales se verificarán los sorteos públicos.

- ✓ Copia Certificada de la declaración realizada ante Notario Público por el cual el propietario del bien manifiesta su voluntad de enajenar el bien objeto del sorteo.
- ✓ Comprobante de pago del 2% del monto total de la emisión de boletaje de acuerdo al precio de venta de cada boleto de rifas, bingos o sorteos. (ley de
- ✓ Creación del Fondo para el Desarrollo de la Infancia).
- ✓ Comprobante de pago de tasa de recuperación de costos por servicio, previsto en el Acuerdo Ministerial No. 180 de 7 de septiembre del 2005.
- ✓ Las utilidades líquidas del promotor, por ningún concepto sobrepasarán del 50% del valor de los bienes a sortearse por cualquier sistema, siendo deducible de este porcentaje los gastos de administración, propaganda y más que fueren necesarios a juicio del promotor y que deberán ser plenamente justificados, pero en ningún caso estos gastos podrán exceder del 50% del valor del bien a sortearse.

6. Procedimiento.

Tabla 46: Descripción de actividades emisión de permisos para rifas y sorteos.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de solicitud y documentos personales.	Intendencia	Solicitud
2	Recepción de factura de compra de bienes a sortearse.	Intendencia	Factura
3	Recepción de copia de factura de elaboración de boletos.	Intendencia	Copia de factura
4	Copia Certificada de Declaración ante notario.	Intendencia	Declaración juramentada
5	Autorización de por parte del intendente	Intendente	Autorización
6	Autorizar pago de Tasa de Recuperación de Costos por servicio	Intendente	Autorización
7	Pago de la Tasa de Recuperación	Recaudación Fiscal	No aplica
8	Emisión Permiso para rifas y sorteos	Recaudación Fiscal	Permiso

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

7. Diagrama de flujo.

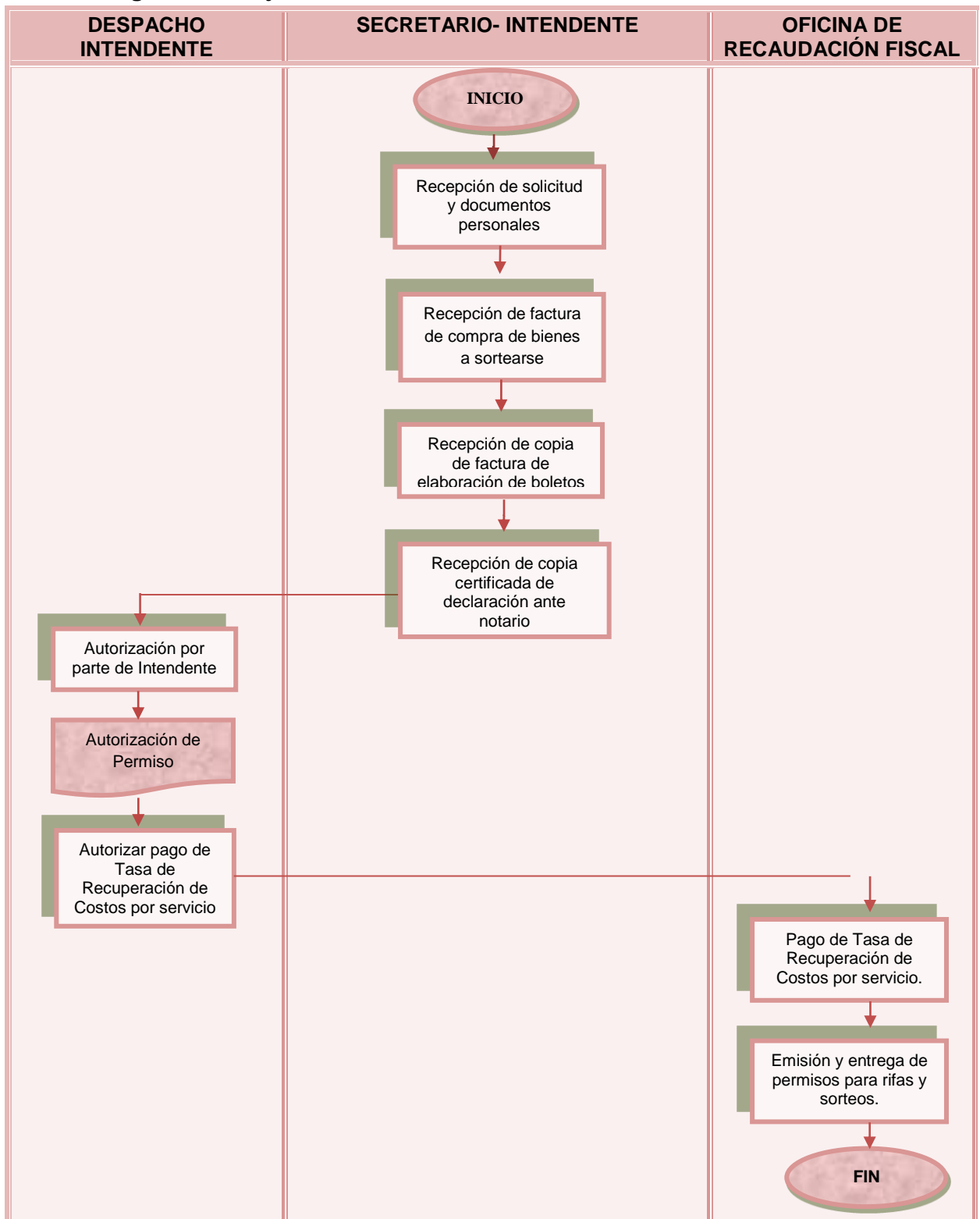


Figura 28: Diagrama de Flujo emisión de permisos para rifas y sorteos.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Seguridad Laboral.

Proceso: Gestión de riesgos naturales.

Tabla 47: Ficha de proceso gestión de riesgos naturales.

PROCESO: Gestión de Riesgos Naturales.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Hacer frente a diversos riesgos naturales que puedan afectar la integridad del personal que labora en la institución.	FECHA: 04 – 12 - 14
CLIENTE INTERNO: Empleados de la Gobernación. CLIENTE EXTERNO: Usuarios externos.	
ENTRADAS: Talento Humano, Materiales y Equipos Tecnológicos, Financieros.	
SALIDAS: Proceso de evacuación: Protección de la vida de la personas de la institución a nivel cantonal.	
FRECUENCIA: Monitoreo Permanente.	REGISTROS: No aplica.
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Disminución del evento adverso.✓ Control del evento adverso✓ Tiempo de demora en evacuar	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ Porcentaje de personas afectadas físicamente.✓ Número de eventos adversos controlados respecto a los manifestados.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Garantizar la protección de personas y colectividades de los efectos negativos de desastres de origen natural o antrópico mediante la generación de políticas, estrategias, normas que promueven capacidades orientadas a identificar, analizar prevenir y mitigar riesgos para enfrentar y manejar eventos de desastres, así como para recuperar y construir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas por eventuales emergencias o desastres.

2. Alcance.

- ✓ Empleados de la Gobernación de Zamora.

3. Responsable.

- ✓ Comandante de Incidentes – Planificación.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Art. 261: El estado central tendrá competencias exclusivas sobre: El manejo de desastres.
- ✓ Art. 340 (Inclusión y Equidad): El Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social. Se componen ámbitos de educación, salud.
- ✓ Art, 375 (Hábitat y Vivienda).
- ✓ Art 397 (Biodiversidad y Recursos Naturales): En el caso de daños ambientales.
- ✓ Plan Nacional para el desarrollo del Buen Vivir.
- ✓ Políticas Públicas de la Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos.
- ✓ Marco Normativo de la Gestión de Riesgos.
- ✓ Ley de la Seguridad Pública y del estado y su reglamento.
- ✓ Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIT).
- ✓ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Compras Públicas (LOSNCPP).
- ✓ Plan Integral de Seguridad (Agente SN GR-2011).
- ✓ Manual de Gestión de Riesgos.

5. Procedimiento.

Tabla 48: Descripción de actividades gestión de riesgos naturales.

No	Actividad	Responsable	Registro
1	Activación de alarma al presentarse el percance.	Comandancia de incidentes - Planificación.	No aplica
2	Activación de Brigadas para intervención.	Comandancia de incidentes - Planificación.	No aplica
3	Las brigadas de primeros Auxilios y Contra Incendios se equipan.	Comandancia de incidentes- Planificación.	No aplica
4	Identificar el tipo de evento adverso.	Comandancia de incidentes - Planificación.	No aplica
5	Se determina si el siniestro se pudo controlar.	Comandancia de incidentes - Planificación.	No aplica
6	Se comunica al Cdte. De incidentes si el siniestro está controlado caso contrario se transfiere el mando a Organismos especializados.	Comandancia de incidentes - Planificación.	No aplica
7	Disposición para regresar a las oficinas.	Comandancia de incidentes - Planificación.	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

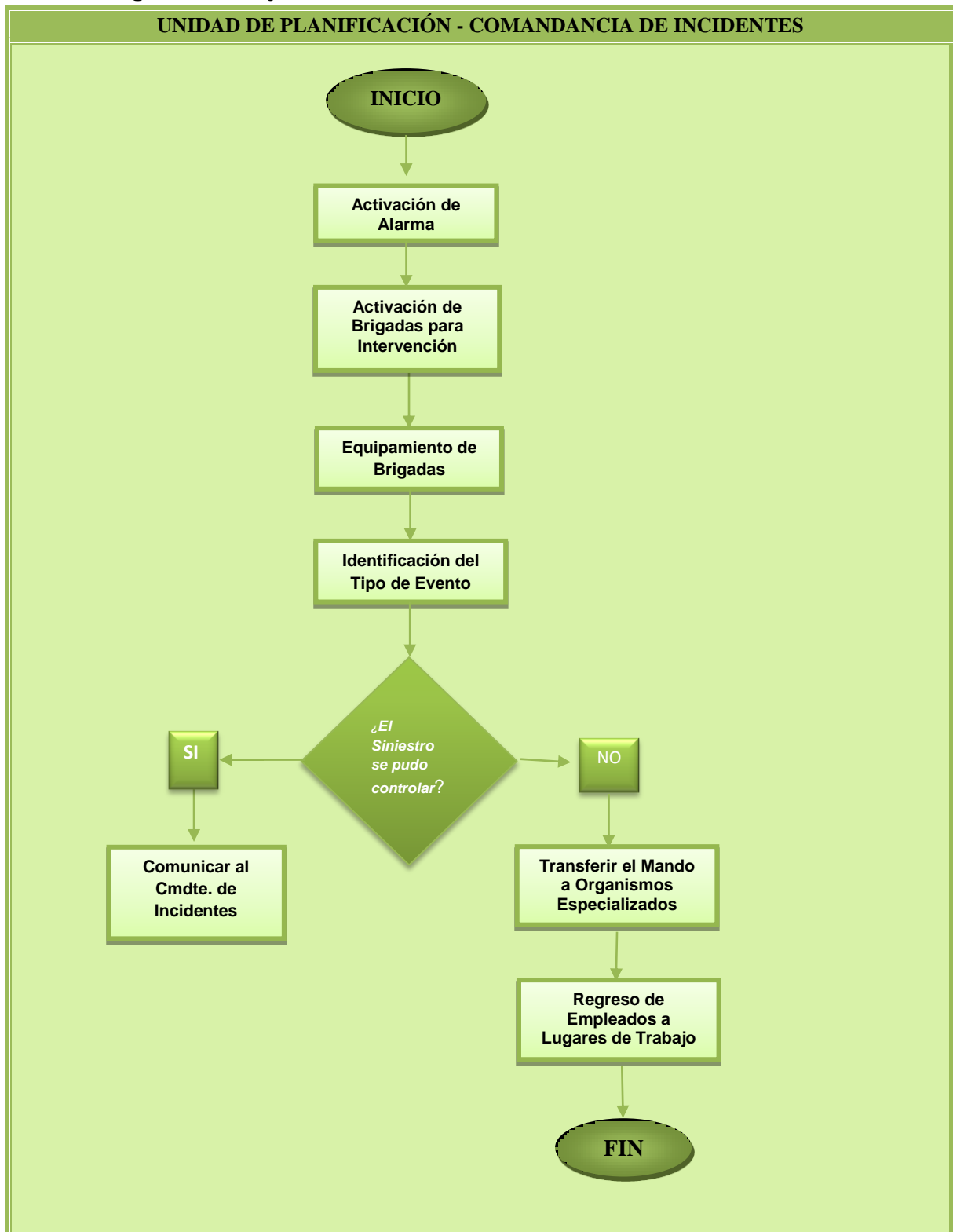


Figura 29: Diagrama de Flujo gestión de riesgos naturales.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y de Apoyo

Macroproceso: Diseño de Planificación.

Proceso: Elaboración y ejecución de líneas base de indicadores de gestión e impacto.

Tabla 49: Ficha de procesos elaboración y ejecución de líneas base de indicadores de gestión e impacto.

PROCESO: Elaboración y ejecución de Líneas Base de indicadores de gestión e impacto.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Recopilar, analizar y sistematizar información para elaboración de Líneas Base e indicadores de Gestión e Impacto como insumos para toma de decisiones.		FECHA: 04-12-14
CLIENTE INTERNO: Gobernador. CLIENTE EXTERNO: Usuarios, Instituciones Públicas y Privadas.		
ENTRADAS: Informes de actividades de las unidades y dependencias.		
SALIDAS: Línea Base de Indicadores Procesadas y Sistematizadas.		
FRECUENCIA: Mensual.	REGISTROS: Informes, Documento.	
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Tiempo de elaboración.✓ Frecuencia de avance.✓ Acceso a información base.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ Nivel de calidad en los indicadores determinados.✓ Grado de usabilidad de los indicadores respecto al medio.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Evaluar la gestión institucional mediante la construcción y análisis de indicadores financieros y de gestión necesarios para la toma de decisiones.

2. Alcance.

- ✓ Gobernación de Zamora.

3. Responsable.

- ✓ Planificación.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- ✓ Ley Orgánica del servidor público (LOSEP).
- ✓ Plan Nacional del Buen Vivir.
- ✓ Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIT).
- ✓ Plan de Desarrollo de la Provincia de Zamora Chinchipe.

5. Procedimiento.

Tabla 50: Descripción de actividades elaboración y ejecución de líneas base de indicadores.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Receptar Información base.	Planificación	No aplica
2	Sistematizar informes.	Planificación	Informes
3	Cálculo de indicadores.	Planificación	No aplica
4	Presentación de Informe.	Planificación	Informe
5	Aprobación por parte de Autoridad y toma de decisiones.	Gobernador	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de Flujo.

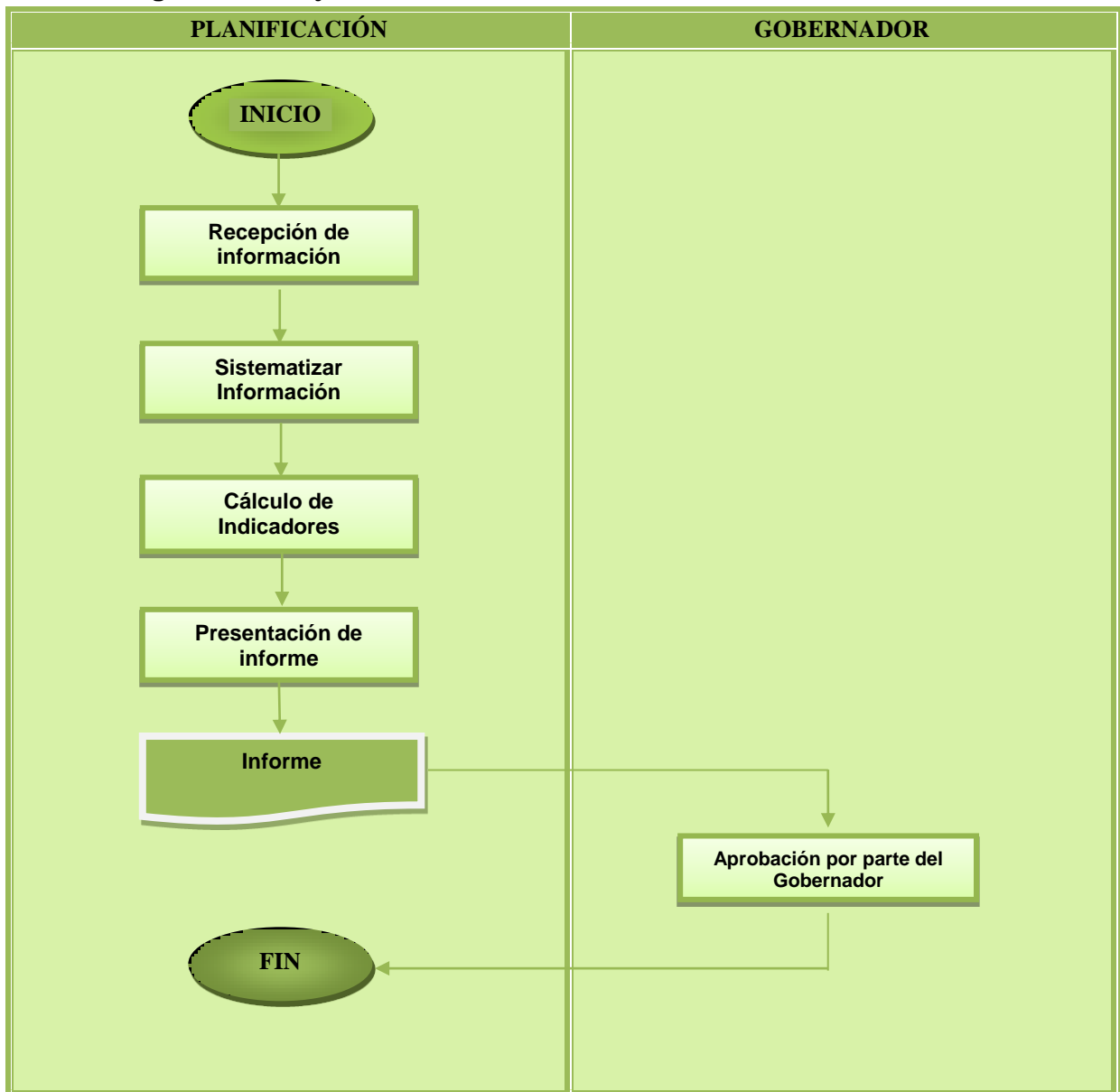


Figura 30: Diagrama de Flujo elaboración y ejecución de líneas base de indicadores de gestión e impacto.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Diseño de Planificación.

Proceso: Elaboración del plan anual de política pública.

Tabla 51: Ficha de proceso elaboración del plan anual de política pública.

PROCESO: Elaboración del Plan Anual de Política Pública.	PROPIEDAD: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Captar los insumos necesarios para desarrollar el Plan Anual de Política Pública que sirva como insumo para encaminar las actividades de la Gobernación.	FECHA: 04-12-14
CLIENTE INTERNO: Empleados Públicos de todas las unidades. CLIENTE EXTERNO: Otras Instituciones.	
ENTRADAS: Talento humano, Materiales y Equipos tecnológicos, Recursos financieros, Documentos.	
SALIDAS: Plan Anual de Política Pública.	
FRECUENCIA: Cada año.	REGISTROS: No Aplica.
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Participación de involucrados.✓ Avance de ejecución.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ Nivel de calidad del contenido del Plan.✓ Nivel de satisfacción de los usuarios.✓ Grado de Aplicabilidad del documento.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del Proceso.

- ✓ Incrementar los niveles de Seguridad Ciudadana, desarrollo de Talento Humano y uso eficiente del Presupuesto mediante la elaboración y aplicación del Plan Anual de Política Pública.

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía.

3. Responsable.

- ✓ Planificación

4. Políticas.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- ✓ Plan Nacional del Buen Vivir.
- ✓ Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP).
- ✓ Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIT).

5. Procedimiento.

Tabla 52: Descripción de actividades elaboración del plan anual de política pública.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recopilación de Requerimientos por parte de funcionarios.	Planificación	No aplica
2	Elaboración de la matriz del Plan Anual de Política Pública.	Planificación	No aplica
3	Sociabilización de actividades a cumplir o programados, con su respectivo presupuesto.	Planificación	No aplica
4	Aprobación de Autoridad.	Gobernador	No aplica
5	Receptar Sugerencias.	Planificación	No aplica
6	Remitir Plan Anual de Política.	Planificación	No aplica
7	Implementación de Correcciones.	Planificación	No aplica
8	Emitir Documento Final.	Planificación	Documento

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

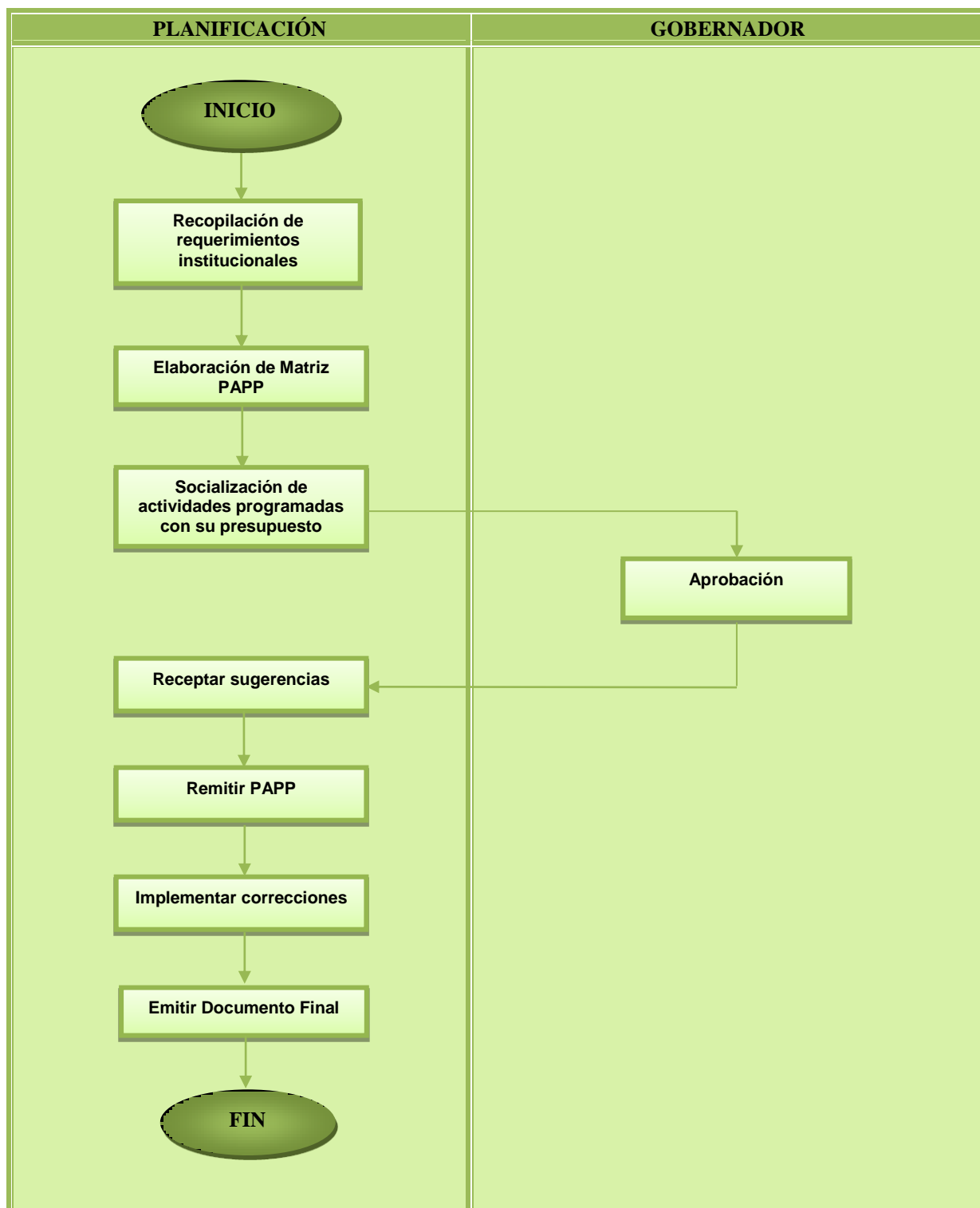


Figura 31: Diagrama de Flujo elaboración del plan anual política pública.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Diseño de Planificación.

Proceso: Elaboración y ejecución del plan anual de inversiones.

Tabla 53: Ficha de proceso elaboración y ejecución del plan anual de inversiones.

PROCESO: Elaboración y Ejecución del Plan Anual de Inversiones.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Elaborar el Plan Anual de Inversiones que sustente el uso adecuado del Presupuesto de Inversión.	FECHA: 04 - 12 - 14
CLIENTE INTERNO: Departamento Financiero, Tesorería, Presupuesto, Contabilidad. CLIENTE EXTERNO: Otras Instituciones Públicas.	
ENTRADAS: Talento humano, Materiales y Equipos tecnológicos, Recursos financieros, Documentos.	
SALIDAS: Plan Anual de Inversiones.	
FRECUENCIA: Cada año.	REGISTROS: Documentos.
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Variables de ejecución.✓ Participación de involucrados.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ Nivel de calidad del documento.✓ Grado de satisfacción de los usuarios del documento.✓ Grado de aplicabilidad del documento.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Evitar el desperdicio de recursos económicos mediante la elaboración y ejecución del Plan Anual de Inversión para la Gobernación de Zamora Chinchipe.

2. Alcance.

- ✓ Gobernación de Zamora.

3. Responsable.

- ✓ Gobernador.
- ✓ Planificación.
- ✓ Finanzas.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- ✓ Plan Nacional del Buen Vivir.
- ✓ Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP).
- ✓ Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIT).

5. Procedimiento.

Tabla 54: Descripción de actividades elaboración y ejecución del plan anual de inversiones.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recopilación de necesidades provenientes de las diferentes secciones de la institución.	Planificación	No aplica
2	Elaboración del Plan de Inversión.	Planificación	No aplica
3	Aprobación por parte de Autoridad.	Gobernador	Documento
4	Socialización del Plan de Inversiones.	Planificación	No aplica
5	Aprobación y gestión de los recursos para ejecución del Plan	Finanzas	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

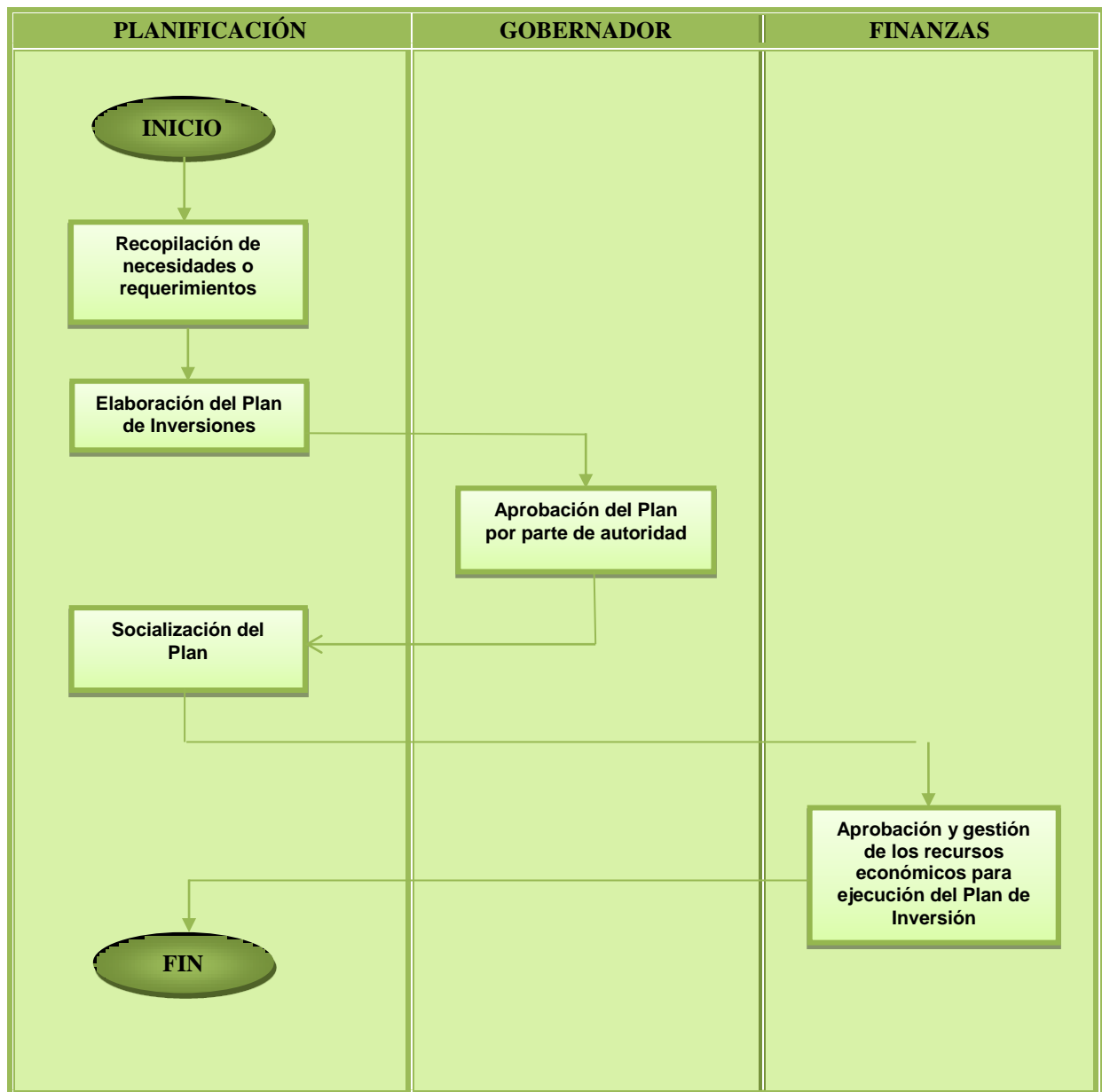


Figura 32: Diagrama de Flujo elaboración y ejecución del plan anual de inversiones.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Diseño de Planificación.

Proceso: Elaboración del plan estratégico de la gobernación.

Tabla 55: Ficha de proceso elaboración del plan estratégico de la Gobernación.

PROCESO: Elaboración del Plan Estratégico de la Gobernación.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Definir el Plan Estratégico que brinda una base para encaminar las operaciones de la institución.		FECHA: 04-12-14
CLIENTE INTERNO: Departamentos de la institución. CLIENTE EXTERNO: Otras Instituciones Públicas.		
ENTRADAS: Talento humano, Materiales y Equipos tecnológicos, Recursos financieros, Documentos.		
SALIDAS: Plan Estratégico.		
FRECUENCIA: Cada año.	REGISTROS: Documentos, informes.	
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Avance de elaboración✓ Participación de involucrados	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de planes, programas y proyectos contemplados en el Plan.✓ Nivel de aplicabilidad de documento.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Planificar la intervención de la institución mediante diseño de planes, programas y proyectos en articulación con el Plan Nacional del Buen Vivir.

2. Alcance.

- ✓ Gobernación de Zamora.

3. Responsable.

- ✓ Unidad de Planificación.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- ✓ Plan Nacional del Buen Vivir.
- ✓ Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).
- ✓ Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIT).

5. Procedimiento.

Tabla 56: Descripción de actividades elaboración del plan estratégico de la Gobernación.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Receptar pedido de Planificación Estratégica a Coordinación General de Planificación.	Coordinación General	No aplica
2	Ajuste del Plan Estratégico a la realidad local y necesidades.	Planificación	Documento
3	Socializar con todos los servidores públicos la propuesta del Plan Estratégico.	Planificación	No aplica
4	Aprobación de Autoridad.	Gobernador	No aplica
5	Receptar informe de Aprobación para el control y seguimiento.	Planificación	Documento

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

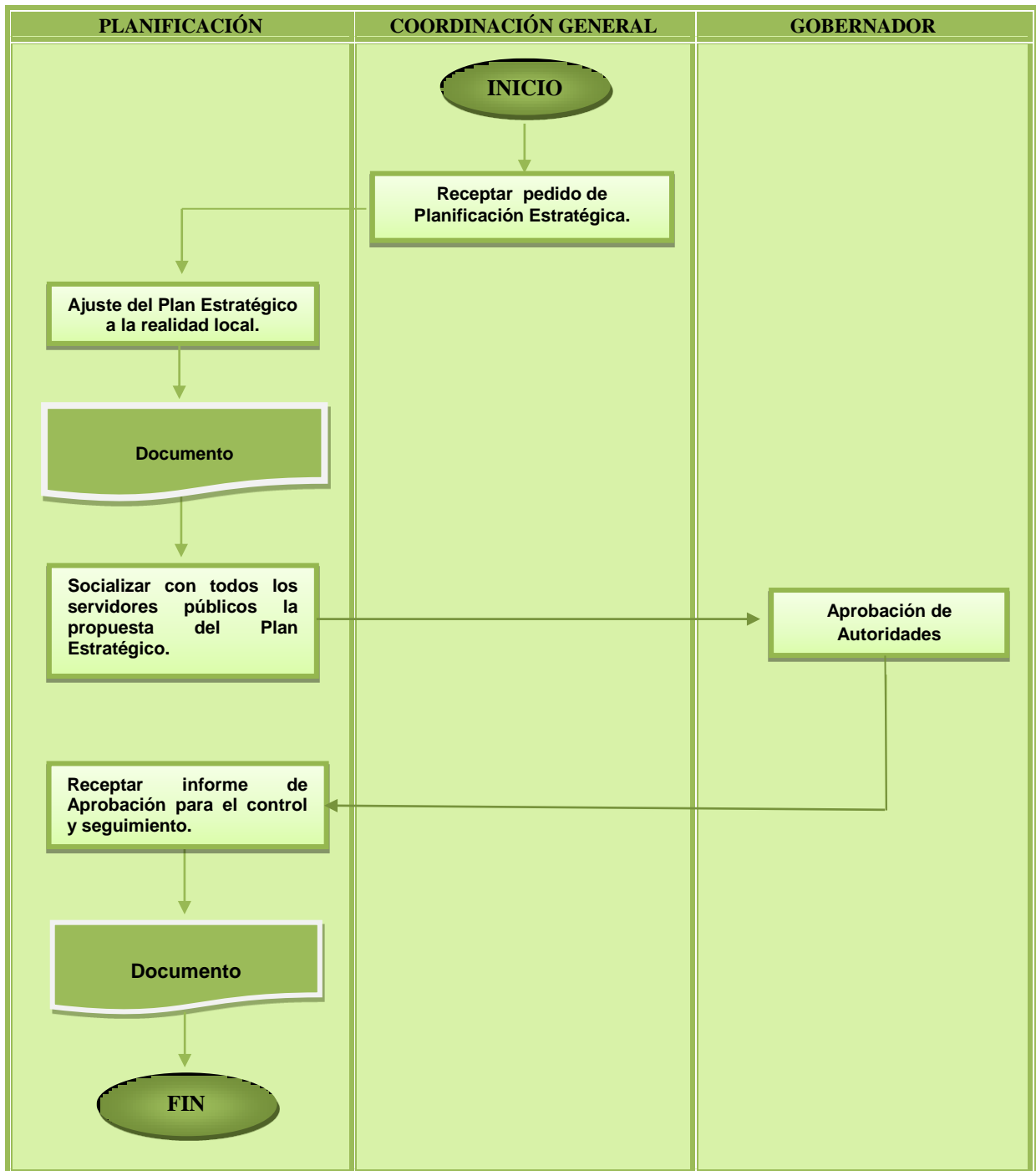


Figura 33: Diagrama de elaboración del plan estratégico de la Gobernación.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Diseño de Planificación.

Proceso: Consolidar información para la elaboración del presupuesto de la institución.

Tabla 57: Ficha de Proceso consolidar información para la elaboración del presupuesto.

PROCESO: Consolidar Información para la Elaboración del Presupuesto de la Institución.		PROPIETARIO: GOB.ZAMORA
MISIÓN: Recopilar información base para elaboración de Presupuesto Institucional.		FECHA: 04-12-14
CLIENTE INTERNO: Dependencias CLIENTE EXTERNO: No aplica		
ENTRADAS: Requerimientos de las diferentes dependencias del ministerio del interior en Zamora Chinchipe.		
SALIDAS: Información establecida en el sistema ESIGEF.		
FRECUENCIA: Anual	REGISTROS: No aplica.	
VARIABLES DE CONTROL: ✓ Avance del proceso.	INDICADORES: ✓ Porcentaje de la información subida al ESIGEF.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Proporcionar información base para elaboración del Presupuesto de la institución mediante recopilación, análisis y priorización de necesidades.

2. Alcance.

- ✓ Empleados de la Gobernación de Zamora Chinchipe.

3. Responsable.

- ✓ Dirección de Planificación.
- ✓ Director Financiero.

4. Políticas.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- ✓ Plan Nacional del Buen Vivir.
- ✓ COPLAFIT (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas).

5. Procedimiento.

Tabla 58: Descripción de actividades consolidar información para la elaboración del presupuesto de la institución.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Acceder al Plan Anual de Política Pública (PAPP).	Planificación	No aplica
2	Acceder a Techos presupuestarios asignados por la dirección financiera del ministerio del interior.	Unidad Financiera	No aplica
3	Revisar techos presupuestarios respecto al Plan Anual de Política Pública (PAPP).	Planificación	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

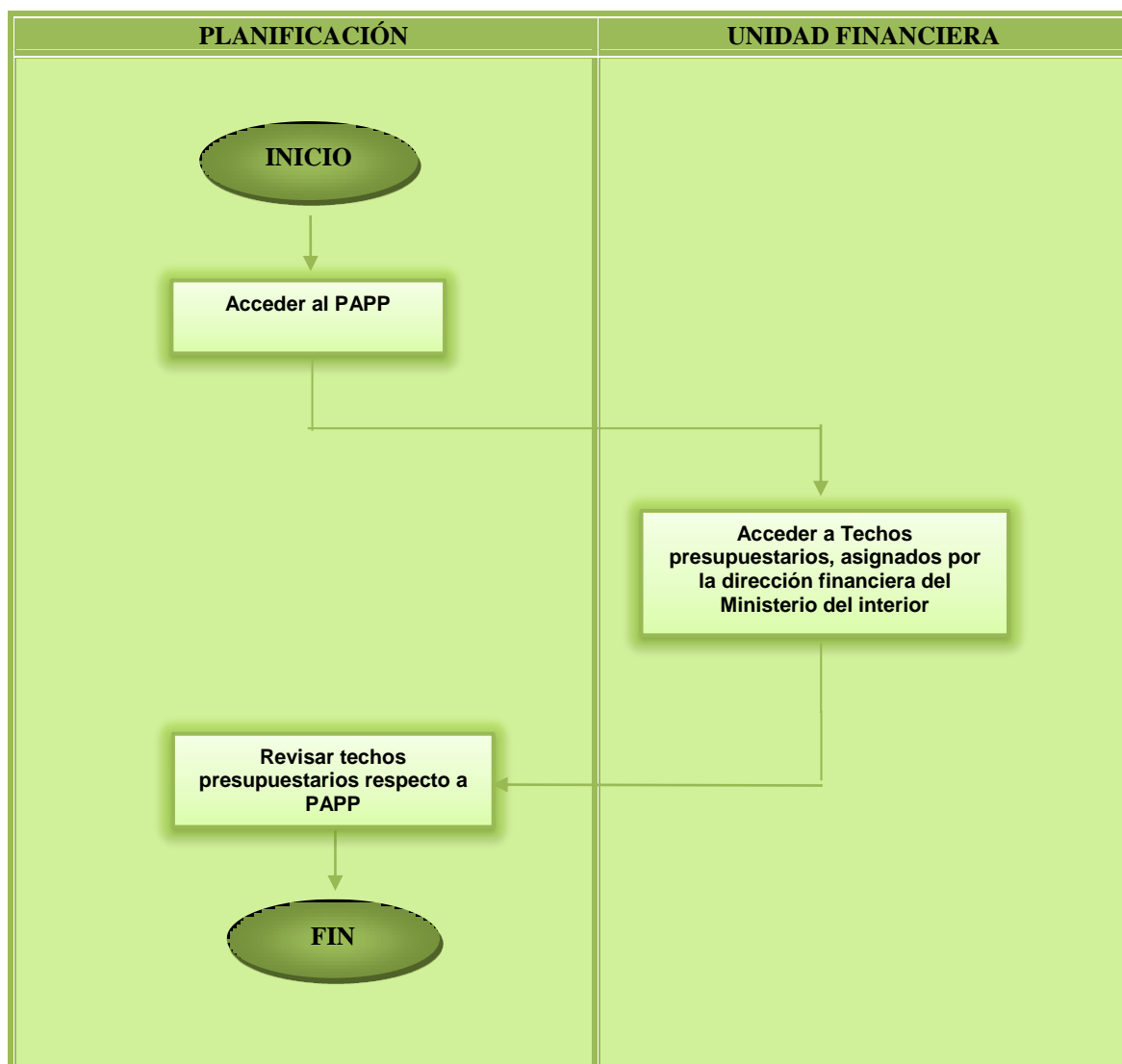


Figura 34: Diagrama de Flujo consolidar información para la elaboración del presupuesto de la institución.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Aprobación de contratos.

Proceso: Procesar información en portal de compras públicas.

Tabla 59: Ficha de proceso procesar información en el portal de compras públicas.

PROCESOS: Procesar información en el Portal de Compras Públicas.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Subir al Sistema de Compras Públicas los requerimientos de necesidad y compra planificados por los departamentos de la Gobernación.	FECHA: 04-12-14
CLIENTE INTERNO: Departamentos de la institución CLIENTE EXTERNO: INCOP, ofertantes.	
ENTRADAS: Talento humano, Materiales y Equipos tecnológicos, Recursos financieros, Documentos.	
SALIDAS: Requerimientos contratados.	
FRECUENCIA: No definido.	REGISTROS: Presupuestos, Requerimientos.
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Funcionalidad del Sistema.✓ Tiempo de demora en la aprobación de los requerimientos.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de requerimientos levantados al Portal de Compras Públicas.✓ No de requerimientos aprobados en el Portal de Compras Públicas.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Someter a proceso de contratación los requerimientos institucionales, mediante ingreso de proyectos y requerimientos al Portal de Compras Públicas.

2. Alcance.

- ✓ Oferentes de servicios y producto.

3. Responsable.

- ✓ Coordinador de Compras Públicas, Planificación.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- ✓ Plan Nacional del Buen Vivir.
- ✓ Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIT).
- ✓ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP).

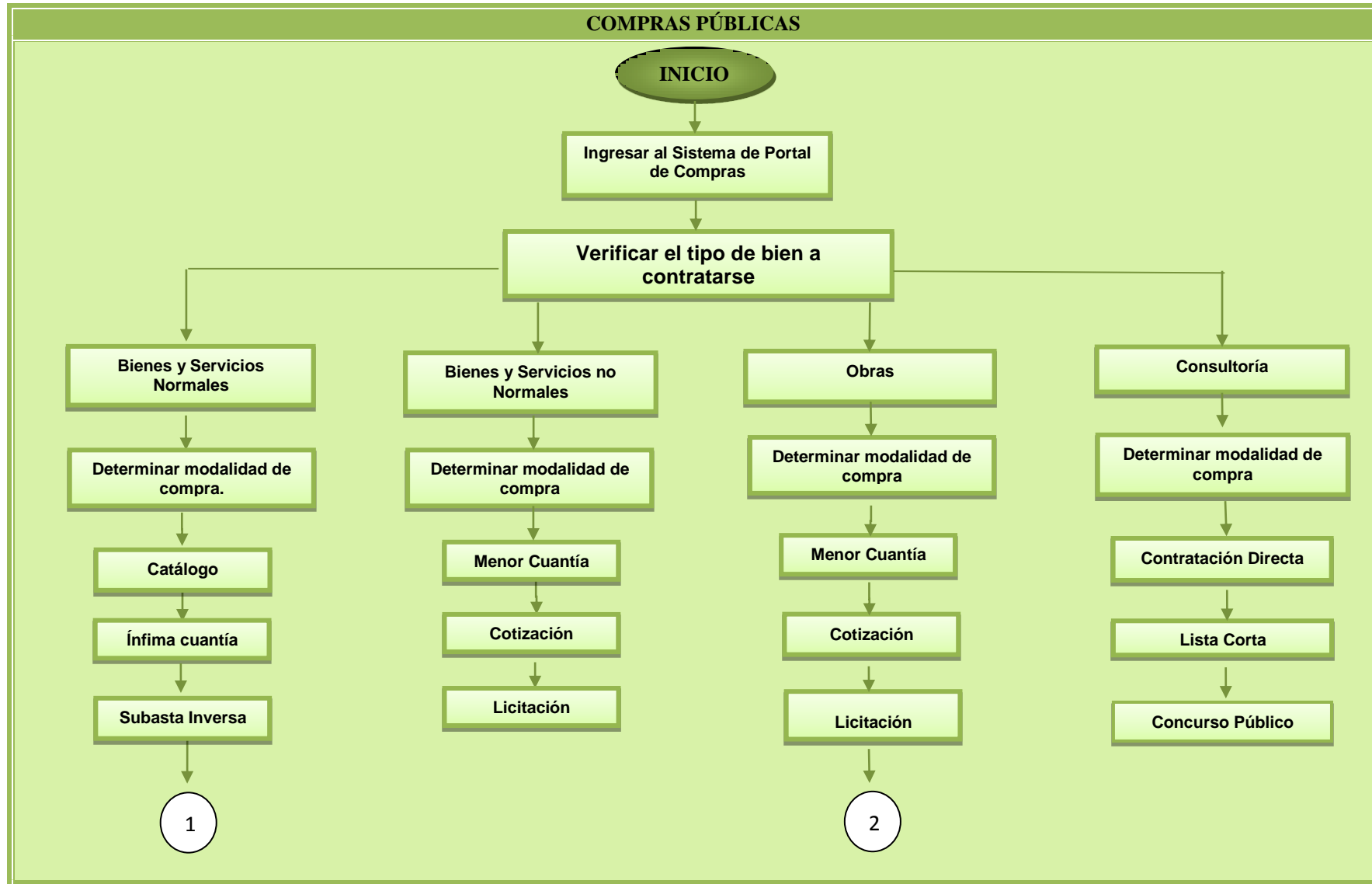
5. Procedimiento.

Tabla 60: Descripción de actividades procesar información al portal de compras públicas.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Ingresar al sistema del Portal de Compras.	Compras Públicas	No aplica
2	Verificar el tipo de bien a contratarse.	Compras Públicas	No aplica
3	Determinar modalidad de compra para cada tipo de bien.	Compras Públicas	No aplica
4	Recepción de ofertas acorde a modalidad.	Compras Públicas	Documento
5	Adjudicar compra.	Compras Públicas	Documento

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

6. Diagrama de flujo.



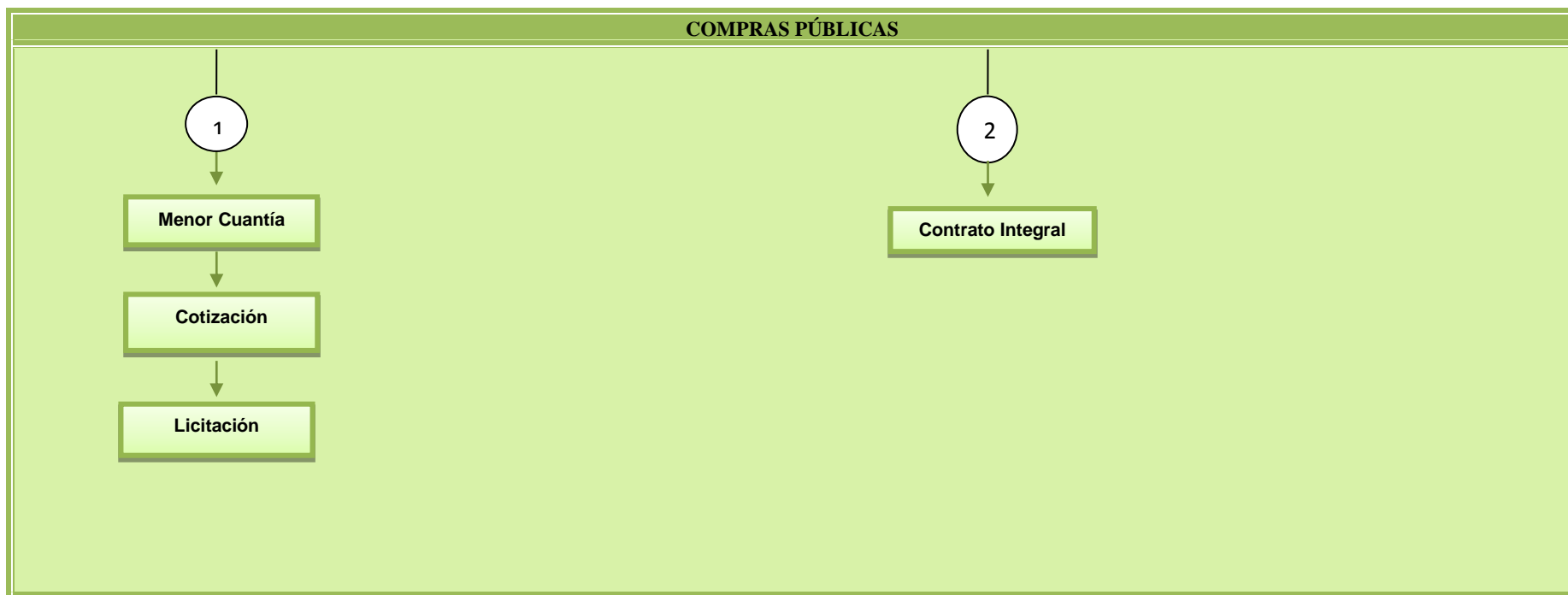


Figura 35: Diagrama de Flujo procesar información en compras públicas.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Manejo y control de actividades contables.

Proceso: Registro de ingreso de información contable de movimientos de cuentas.

Tabla 61: Ficha de proceso registro de ingreso de información contable de movimientos de cuentas.

PROCESO: Registra el Ingreso de Información Contable de movimientos de cuentas de la Gobernación al programa establecido conforme a las normas vigentes (Ajustes contables).		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Registrar el ingreso de información contable de los movimientos de cuentas que se generan por los servicios que brinda la Gobernación.		FECHA: 04/12/14
CLIENTE INTERNO: Usuario del Sistema ESIGEF. CLIENTE EXTERNO: No Aplica.		
ENTRADAS: Uso del Sistema en Internet, papel, uso del teléfono para solicitar información al Ministerio de Finanzas o Ministerio del Interior.		
SALIDAS: Saldos de cuentas contables reales.		
FRECUENCIA: cuatro mensuales.	REGISTROS: No aplica.	
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Frecuencia de ingreso de información.✓ Calidad de la información.	INFORMACIÓN: <ul style="list-style-type: none">✓ Nivel de calidad de los registros.✓ No de Registros Contables efectuados al año.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Mantener los saldos contables a la par con los saldos generados en el departamento Administrativo brindando un eficiente manejo y control de los registros contables.

2. Alcance.

- ✓ Gobernación de Zamora.

3. Responsable.

- ✓ Contador General.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Normas Técnicas de control Interno.
- ✓ Normas de Contabilidad.
- ✓ Sistema Nacional de Información Financiera (SINFIP).

5. Procedimiento.

Tabla 62: Descripción de actividades registro de ingreso de Información Contable de movimientos de cuentas.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Receptar información contable proveniente de los departamentos de la institución.	Contabilidad	Información contable
2	Revisión de información.	Contabilidad	No aplica
3	Manipulación de información contable.	Contabilidad	No aplica
4	Realizar ajuste en el sistema contable.	Contabilidad	No aplica
5	Ingresa ajustes al sistema.	Contabilidad	No aplica
6	Determinar Saldos de Cuentas Reales.	Contabilidad	Saldos Contables

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

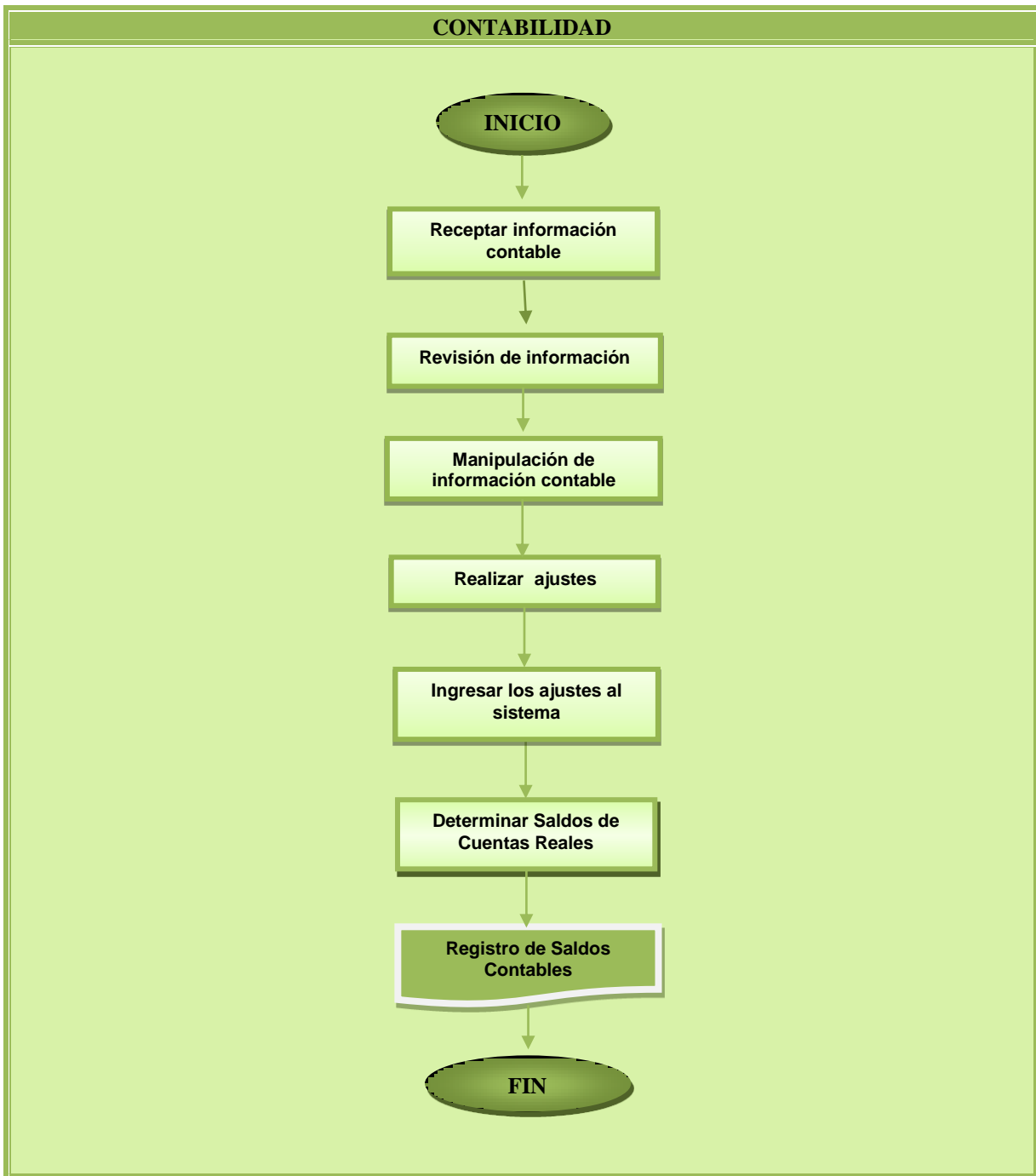


Figura 36: Diagrama de Flujo registro de ingreso de información contable al movimiento de cuentas.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Manejo y control de actividades contables.

Proceso: Registro de inventarios valorados de bienes muebles e inmuebles.

Tabla 63: Ficha de proceso registro de inventarios de bienes muebles e inmuebles.

PROCESO: Registro de inventarios valorados de bienes muebles e inmuebles e inventarios sujetos al control administrativo.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Llevar un registro regular de inventarios valorados de bienes muebles e inmuebles que se generan por los servicios brindados por parte de la Gobernación.	FECHA: 04/12/14
CLIENTE INTERNO: Usuarios internos. CLIENTE EXTERNO: No Aplica.	
ENTRADAS: Sistema de Internet, papel, servicio de teléfono.	
SALIDAS: Inventario de Bienes muebles e inmuebles actualizados.	
FRECUENCIA: Cuatro al mes.	REGISTROS: Documentos, Inventario.
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Tiempo de demora del desarrollo de la actividad.✓ Entrada de información	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de bienes inventariados al año.✓ No de observaciones detectadas al año.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Determinar los Saldos Contables Reales del Registro de Inventarios valorados de bienes muebles e inmuebles, e inventarios sujetos al control administrativo, mediante el uso de Normas Técnicas de Contabilidad y reglamentos de contabilidad.

2. Alcance.

- ✓ Gobernación de Zamora.

3. Responsable.

- ✓ Contador.
- ✓ Guardalmacén.

4. Políticas y normativa general.

- ✓ Normas Técnicas de control Interno.
- ✓ Normas de Contabilidad.
- ✓ Sistema Nacional de Finanzas Públicas (SINFIP).
- ✓ Instructivos del Ministerio de Finanzas.

5. Procedimiento.

Tabla 64: Descripción de actividades registro de Inventarios Valorados de Bienes Muebles e Inmuebles.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Ingresar la información.	Contabilidad	Documentos
2	Registrar la información.	Contabilidad	No aplica
3	Análisis y revisión de la información.	Contabilidad	No aplica
4	Cuantificación y registro de Bienes muebles e inmuebles.	Contabilidad	Inventario

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

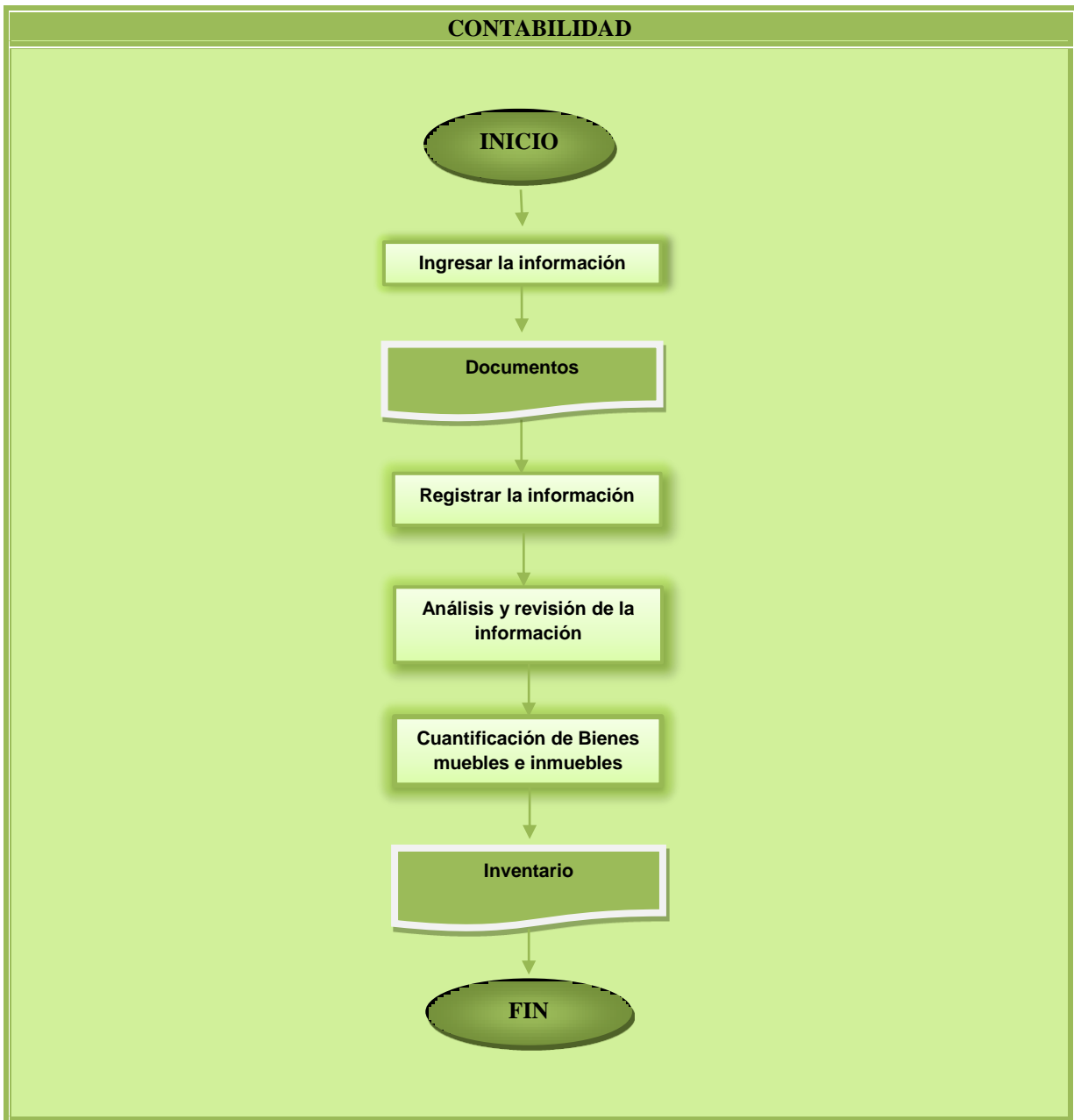


Figura 37: Diagrama de Flujo registro valorados de bienes muebles e inmuebles.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Manejo y control de actividades contables.

Proceso: Creación, reposición, liquidación de cajas chicas y fondo rotativo.

Tabla 65: Ficha de proceso creación, reposición, liquidación de cajas chicas y fondo rotativo.

PROCESO: Creación, reposición, y liquidación de Cajas chicas y Fondo Rotativo.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Crear, reponer, liquidar Cajas Chicas y Fondo Rotativo cubriendo obligaciones emergentes de la Gobernación y Dependencias.		FECHA: 04-12-14
CLIENTE INTERNO: Usuarios del sistema - Servidores de la Institución. CLIENTE EXTERNO: Proveedores externos.		
ENTRADAS: Equipo de cómputo, material de oficina (Papel, esferos, tinta entre otros) usos del internet, y teléfono.		
SALIDAS: Cajas Chicas y Fondo Rotativo liquidadas.		
FRECUENCIA: No definida	REGISTROS: Certificaciones presupuestarias.	
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Frecuencia de avance.✓ Disposición de información.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ Nivel de calidad de trabajo elaborado.✓ % de obligaciones emergentes cubiertas.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Cubrir obligaciones emergentes de la Gobernación y Dependencias mediante reposición y liquidación de Cajas Chicas y Fondo Rotativo.

2. Alcance.

- ✓ Dependencias de la Gobernación.

3. Responsable.

- ✓ Contador.
- ✓ Tesorero.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Normas Técnicas de Control Interno.
- ✓ Instructivos del Ministerio de Finanzas.
- ✓ Otros.

5. Procedimiento.

Tabla 66: Descripción de actividades creación, liquidación de cajas chicas y fondos rotativos

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de asignación presupuestaria por parte del Ministerio de Finanzas.	Contabilidad	No aplica
2	Disposición de la Dirección Financiera del Ministerio del Interior.	Tesorería	No aplica
3	Solicitar la certificación presupuestaria.	Tesorería	Certificación Presupuestaria
4	Crear en el sistema las Cajas Chicas como el Fondo Rotativo.	Tesorería	No aplica
5	Habilitar a los custodios los fondos.	Tesorería	No aplica
6	Solicitar para que procedan con el gasto de acuerdo a la necesidad.	Contabilidad	No aplica
7	Finalizar el ejercicio económico.	Contabilidad	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de Flujo.

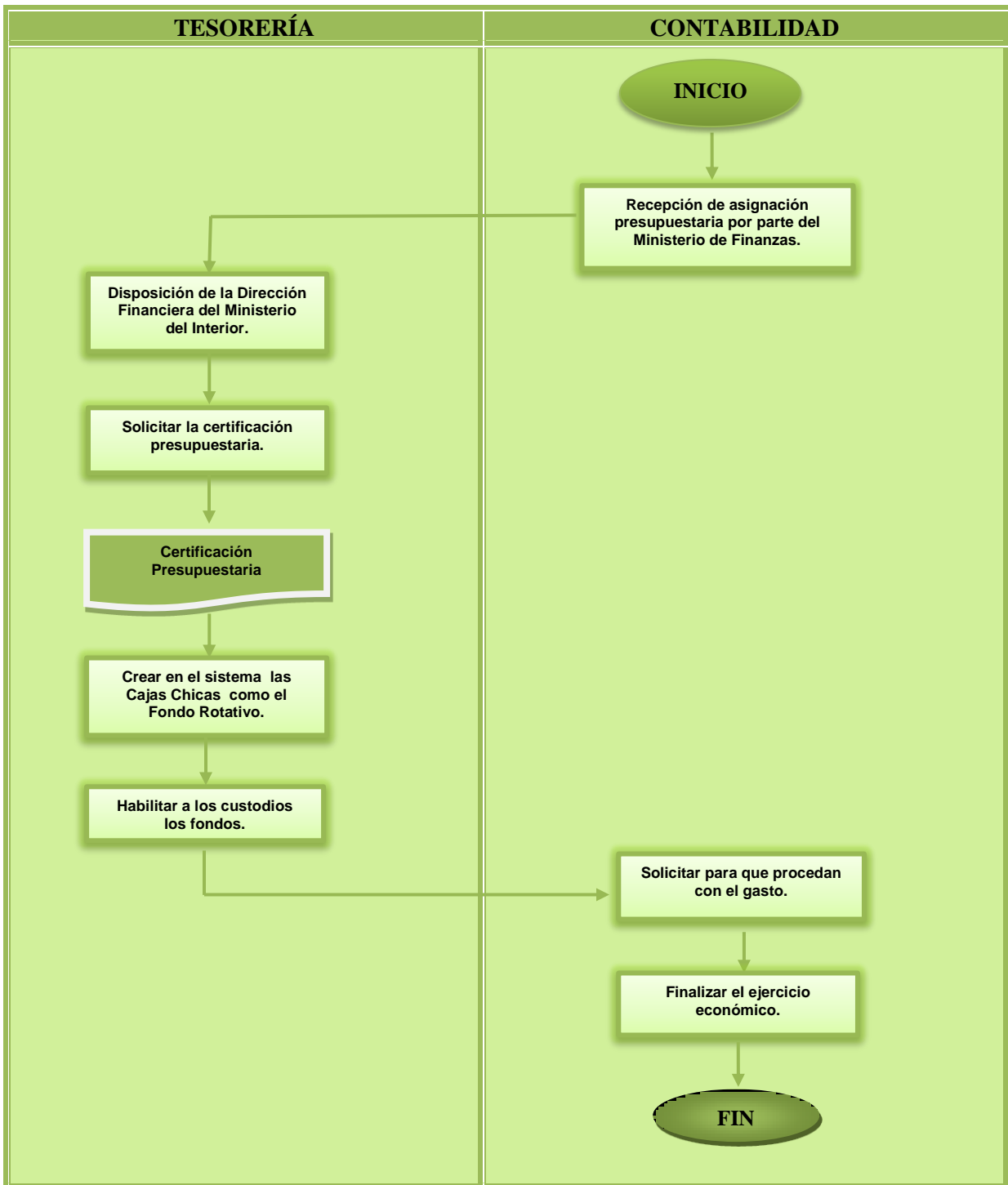


Figura 38: Diagrama de Flujo creación, reposición y liquidación de cajas chicas.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Manejo y control de actividades contables.

Proceso: Determinar disponibilidad presupuestaria para gastos corrientes.

Tabla 67: Ficha de proceso determinar disponibilidad presupuestaria para gastos corrientes.

PROCESO: Determinar Disponibilidad Presupuestaria para Gastos Corrientes.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA.
MISIÓN: Verificar y confirmar la disponibilidad presupuestaria para ejecutar Gastos Corrientes que requiere la Gobernación.	FECHA: 04-12-14
CLIENTES INTERNOS: Compras públicas. CLIENTES EXTERNOS: Proveedores.	
ENTRADAS: Documentos de Soporte.	
SALIDAS: Certificación Presupuestaria.	
FRECUENCIA: Mensual.	REGISTROS: Presupuestos Proforma, Autorización, Certificación Presupuestaria.
VARIABLES DE CONTROL: ✓ Obtención de información financiera.	INDICADORES: ✓ No de certificaciones presupuestarias emitidas al mes. ✓ No de certificaciones presupuestarias ejecutadas.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Emitir Certificaciones Presupuestarias para cubrir gastos corrientes mediante verificación de disponibilidad presupuestaria como asignación y modificación de sueldos, asignación para gastos fijos, pagos de sueldos de personal contratado, pagos de viáticos, pagos a proveedores y contratistas, pagos directos por beneficios contractuales y otros

2. Alcance.

- ✓ Aplicación a todas las adquisiciones de bienes y servicios.

3. Responsable.

- ✓ Presupuesto - Financiero.

4. Políticas.

- ✓ Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIT).

5. Procedimiento.

Tabla 68: Descripción de actividades determinar disponibilidad presupuestaria para gastos corrientes.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Receptar requerimiento.	Presupuesto	Proforma
2	Receptar autorización por parte de autoridad gobernador.	Presupuesto	Autorización
3	Receptar constancia de la partida presupuestaria.	Presupuesto	No aplica
4	Emitir la disponibilidad presupuestaria	Presupuesto	Certificación Presupuestaria

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

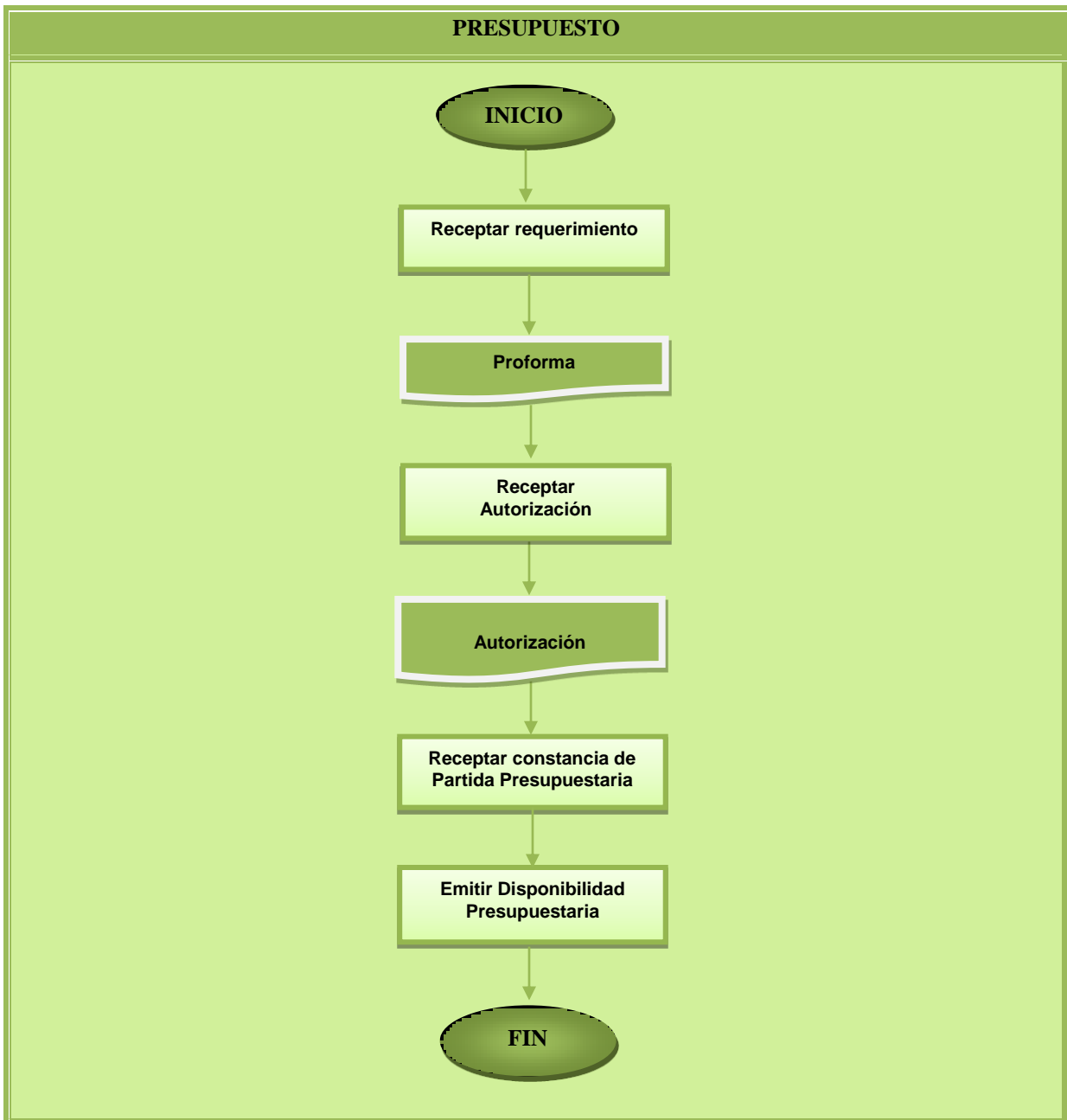


Figura 39: Diagrama de Flujo determinar disponibilidad presupuestaria para gastos corrientes.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Manejo y control de actividades contables.

Proceso: Traslados entre partidas y modificaciones presupuestarias.

Tabla 69: Ficha de Proceso traslados entre partidas y modificaciones presupuestarias.

PROCESO: Traslados entre Partidas y Modificaciones Presupuestarias.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Realizar el proceso de traslado de partidas y modificaciones presupuestarias (FINANCIAMIENTO DE ITEMS PRESUPUESTARIOS).	FECHA: 04-12-14
CLIENTES INTERNOS: Compras Públicas CLIENTES EXTERNOS: Proveedores	
ENTRADAS: Talento Humano, materiales, equipos tecnológicos.	
SALIDAS: Modificación Presupuestaria.	
FRECUENCIA: No Definido	REGISTROS: Informe Financiero.
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Acceso a Información de sustento.✓ Disponibilidad Presupuestaria.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de Modificaciones presupuestarias realizadas al año.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Realizar Modificaciones Presupuestarias mediante financiamiento de items presupuestarios.

2. Alcance.

- ✓ Presupuesto Institucional.

3. Responsable.

- ✓ Financiero, Planificación.

4. Políticas.

- ✓ Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIT).

5. Procedimiento.

Tabla 70: Descripción de actividades traslados entre partidas y modificaciones presupuestarias.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de Requerimientos.	Financiero	No aplica
2	Informe de planificación.	Planificación	Informe financiero
3	Informe financiero.	Financiero	Informe financiero
4	Resolución Presupuestaria.	Financiero	No aplica
5	Modificación presupuestaria.	Financiero	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

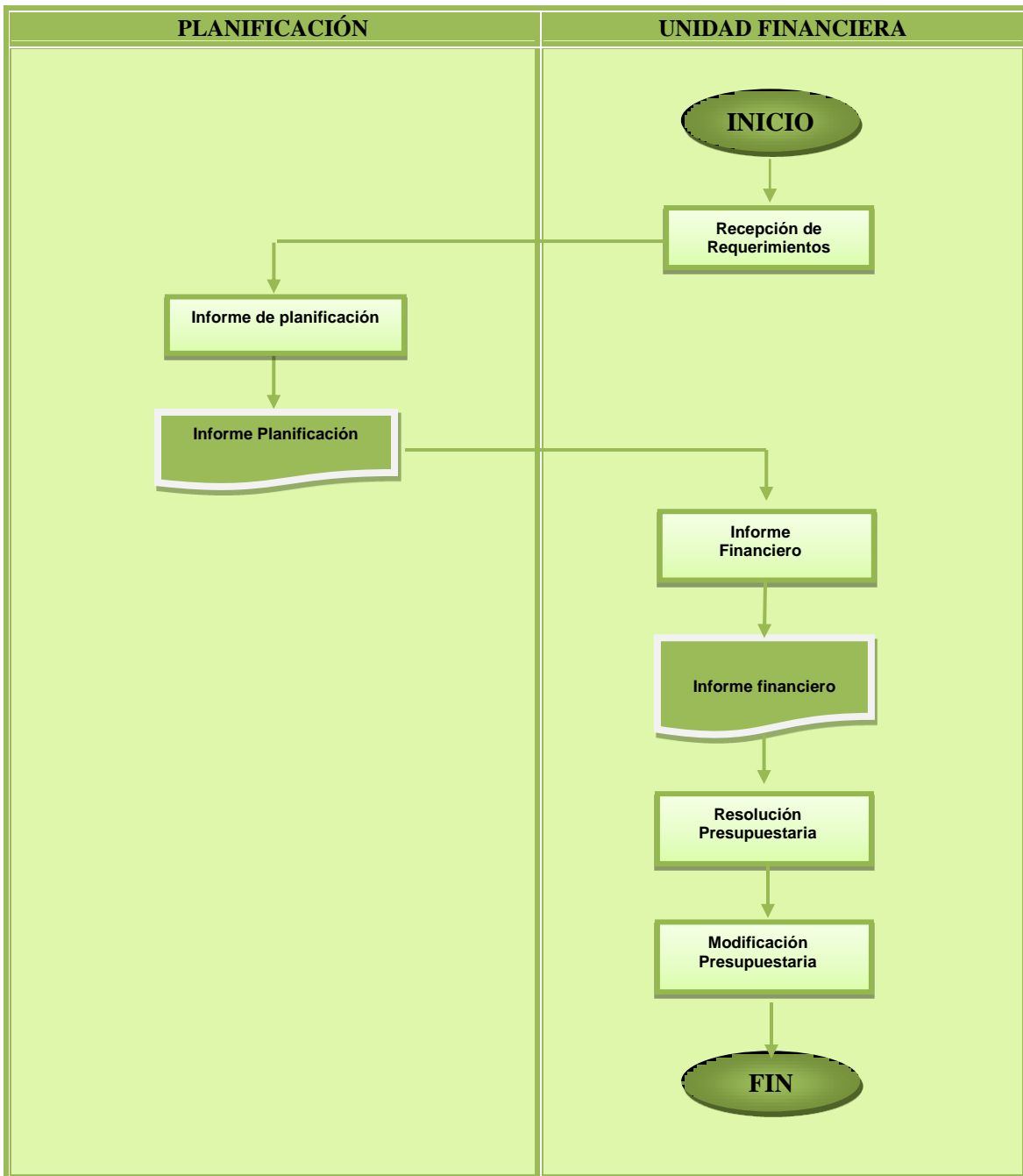


Ilustración 40: Diagrama de Flujo traslado entre partidas y modificaciones presupuestarias.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Manejo y control de actividades contables.

Proceso: Descargos presupuestarios por conceptos de gastos de la institución.

Tabla 71: Ficha de proceso descargos presupuestarios por conceptos de gastos de la institución.

PROCESO: Descargos Presupuestarios por Conceptos de Gastos de la Institución.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Realizar descargos presupuestarios asociados a gastos de la institución.		FECHA: 04-12-14
CLIENTES INTERNOS: Usuarios CLIENTES EXTERNOS: Proveedores		
ENTRADAS: Recurso humano, Equipos informáticos, documentos.		
SALIDAS: Comprobante Único de Registro Aprobado.		
FRECUENCIA: No definida.	REGISTROS: No aplica	
VARIABLES DE CONTROL: ✓ Acceso a Información de apoyo.	INDICADORES: ✓ No de descargos presupuestarios efectuados al año.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Realizar los Descargos Presupuestarios por conceptos de Gastos de la institución cumpliendo con el Pago de Obligaciones Institucionales.

2. Alcance.

- ✓ Gobernacion y Dependencias.

3. Responsable.

✓ Financiero

4. Políticas.

✓ Normas Internacionales de Contabilidad.

5. Procedimiento.

Tabla 72: Descripción de Actividades descargos presupuestarios por conceptos de gastos de la institución.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Control previo.	Financiero	No aplica
2	Liquidación de gastos.	Financiero	No aplica
3	Ingreso al sistema Integrado de Gestión Financiera (ESIGEF).	Financiero	No aplica
4	Creación de la cabecera.	Financiero	No aplica
5	Enlace de la certificación Presupuestaria.	Financiero	No aplica
6	Modificaciones necesarias.	Financiero	No aplica
7	Registro del compromiso.	Financiero	No aplica
8	Solicitar y aprobar compromiso.	Financiero	No aplica
9	Entrega a contabilidad para el Registro del devengado.	Financiero	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

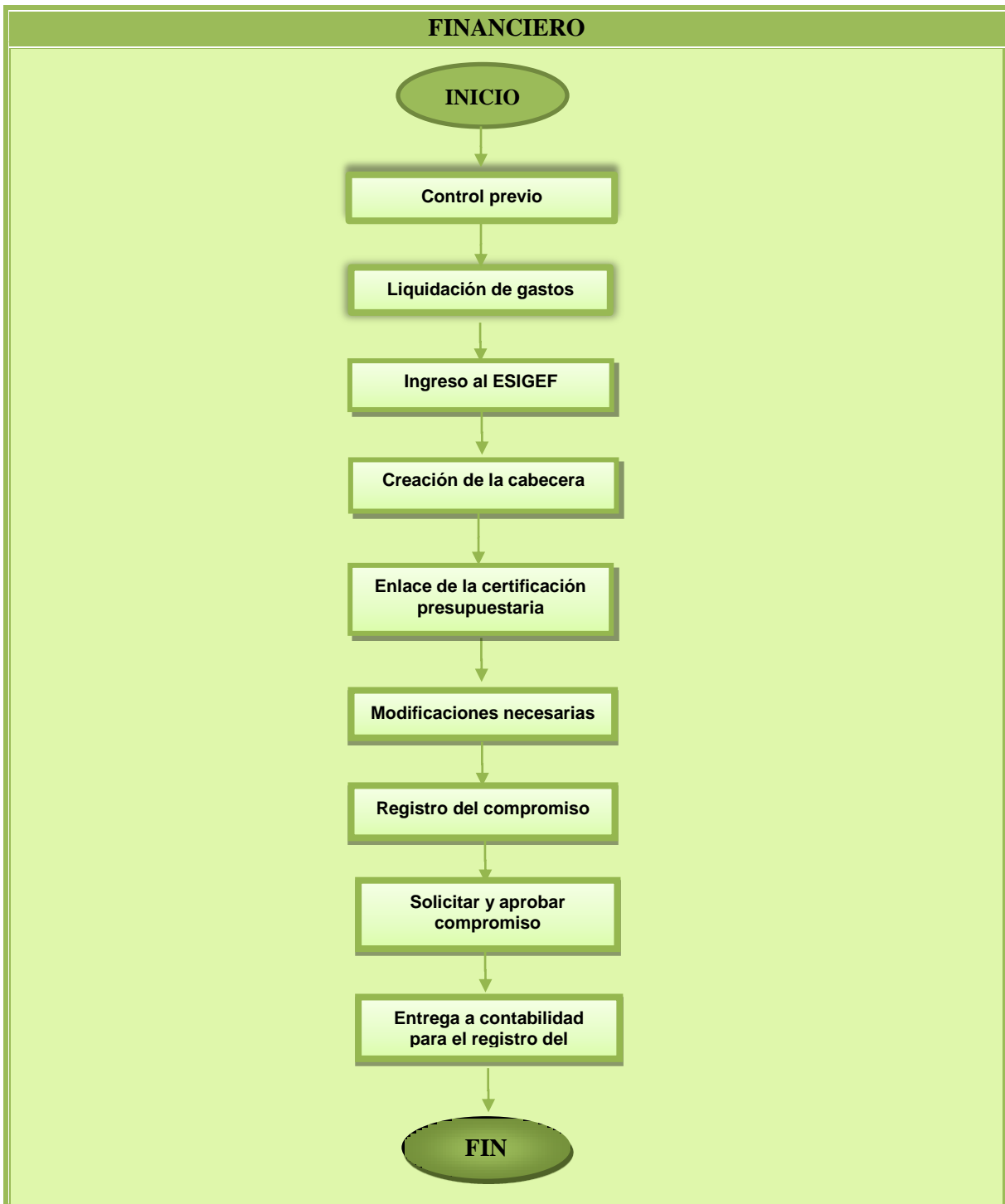


Figura 41: Diagrama de Flujo descargos presupuestarios por conceptos de gastos de la institución.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Manejo y control de actividades contables

Proceso: Declaración de impuestos.

Tabla 73: Ficha de proceso declaración de Impuestos.

PROCESO: Declaración de Impuestos.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA	
MISIÓN: Realizar normalmente la declaración del Impuesto a la Renta IVA, Anexos Transaccionales, Impuestos en Relación de Dependencia, Emisión de Comprobantes de Retención evitando sanciones por parte de la instituciones de Control.		FECHA: 04-12-14	
CLIENTES INTERNOS: Servidores Públicos CLIENTES EXTERNOS: Servicio de Rentas Internas SRI.			
ENTRADAS: Programa DIMM, comprobante de pago de adquisiciones de bienes y servicios, papel.			
SALIDAS: Documento de respaldo de cumplimiento de pago de impuestos.			
FRECUENCIA: Anual.		REGISTRO: No aplica.	
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Disponibilidad de Información financiera.✓ Facilidad de acceso a la información.		INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de Observaciones/llamados de atención.✓ % de cumplimiento en la Declaración de Impuestos.✓ No de declaraciones emitidas al año.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Evitar sanciones tributarias mediante la declaración de impuestos cumpliendo con las obligaciones y deberes tributarios.

2. Alcance.

- ✓ Servicio de Rentas Internas.

3. Responsable.

- ✓ Tesorera

4. Políticas.

- ✓ Código Tributario, reglamento y resoluciones.

5. Procedimiento.

Tabla 74: Descripción de actividades declaración de impuestos.

N	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Acceder al reporte de cuentas por pagar (SRI).	Tesorería	No aplica
2	Acceder al programa Declaración de Impuestos Municipales (DIMM).	Tesorería	No aplica
3	Elegir el tipo de declaración.	Tesorería	No aplica
4	Procesar la información reporte de cuentas.	Tesorería	No aplica
5	Emitir Reportes.	Tesorería	Reportes
6	Acceder a la Página del SRI mediante Clave de acceso.	Tesorería	No aplica
7	Anexar formularios (SRI).	Tesorería	Formularios
8	Declarar impuestos.	Tesorería	No aplica
9	Imprimir comprobantes.	Tesorería	Comprobantes

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.



Figura 42: Diagrama de Flujo declaración de impuestos.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Manejo y control de actividades contables.

Proceso: Pago a proveedores.

Tabla 75: Ficha de proceso pago de proveedores.

PROCESO: Pago de Proveedores.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Tramitar el proceso para pago a proveedores de insumos de la Gobernación.	FECHA: 04/12/14
CLIENTES INTERNOS: Servidores Públicos CLIENTES EXTERNOS: Servicio de Rentas Internas, SRI – IESS	
ENTRADAS: Documento, equipo informático.	
SALIDAS: Ordenes de pago.	
FRECUENCIA: No definido	REGISTRO: Certificación presupuestaria, Comprobante único de registro, Comprobante de retención
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Información de sustento✓ Disponibilidad presupuestaria.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de órdenes de Pago emitidas al año.✓ Número de reclamos generados al año por parte de proveedores.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Cumplir con las obligaciones a terceros mediante el pago a proveedores.

2. Alcance.

- ✓ Proveedores de insumos.

3. Responsable.

- ✓ Presupuesto.
- ✓ Tesorero.

- ✓ Gobernador.
- ✓ Despachador de almacén.

4. Políticas.

- ✓ Normas de Control Interno.
- ✓ Código Tributario.
- ✓ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP).

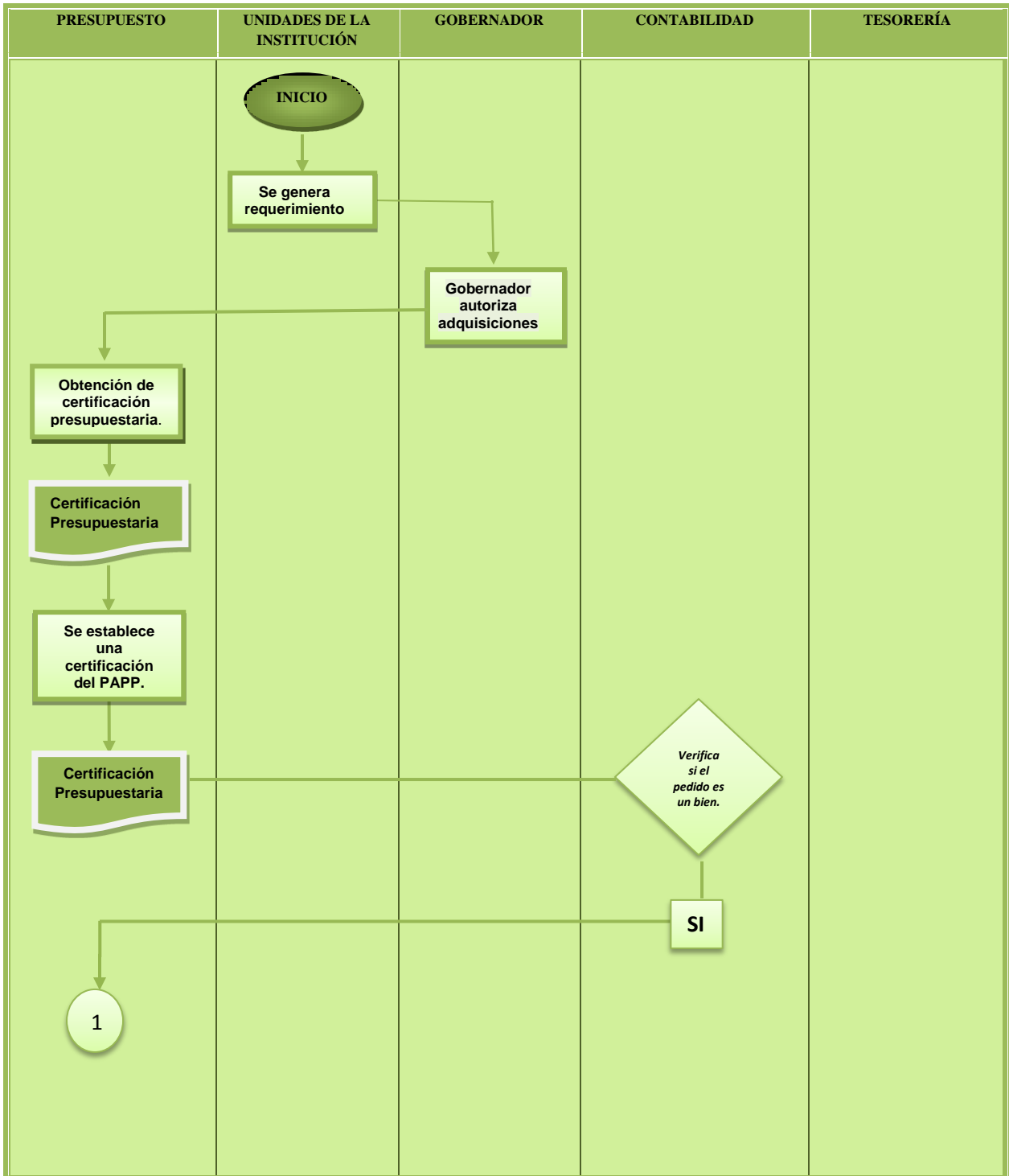
5. Procedimiento.

Tabla 76: Descripción de actividades pago proveedores.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Se genera requerimiento.	Diferentes unidades	No aplica
2	Gobernador autoriza adquisiciones	Gobernador	No aplica
3	Obtención de certificación Presupuestaria.	Analista de Presupuesto	Certificación Presupuestaria
4	Se establece una certificación del Plan Anual de Política Pública (PAPP)	Planificación	Certificación Presupuestaria
5	Verificar si el pedido es un bien.	Contabilidad	No aplica
6	Sumilla de analista del presupuesto.	Presupuesto	No aplica
7	Obtener Compromiso presupuestario.	Contadora	No aplica
8	Generar el Comprobante Único de Registro.	Tesorería	Comprobante Único de Registro
9	Se genera el pago.	Tesorería	No aplica
10	Generación del comprobante de retención.	Tesorería	Comprobante de Retención

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.



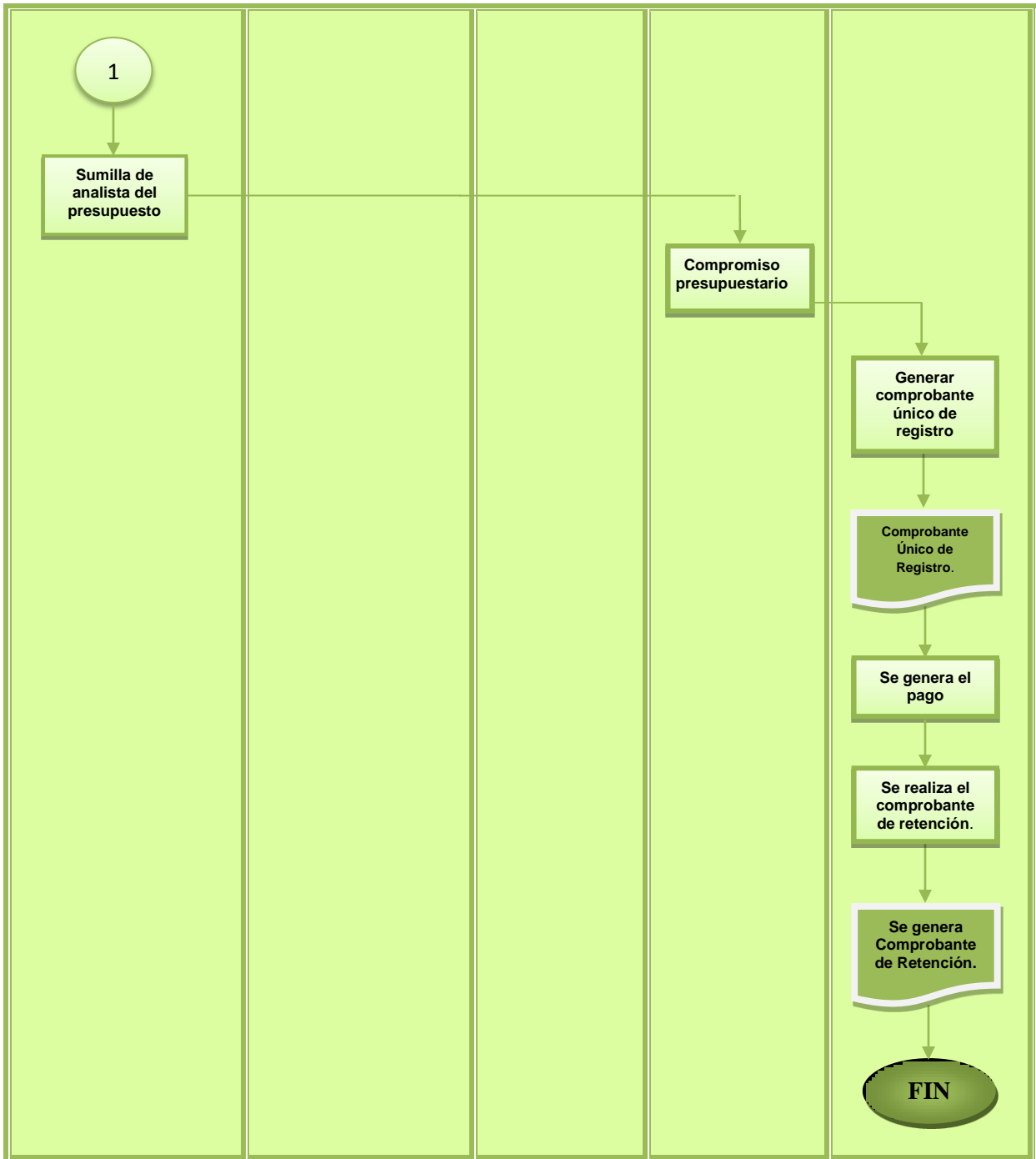


Figura 43: Diagrama de Flujo pago de proveedores.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Manejo y control de actividades contables.

Proceso: Pago de adquisiciones de bienes o servicios.

Tabla 77: Ficha de proceso pago de adquisiciones de bienes o servicios.

PROCESO: Pago de adquisiciones de bienes y servicios.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA.
MISIÓN: Mantener consolidada la información para pago de bienes y servicios adquiridos.	FECHA: 04-12-14.
CLIENTE INTERNO: Servidores de la Institución CLIENTE EXTERNO: Proveedores de productos o servicios	
ENTRADAS: Papel, uso del internet, teléfonos, otros.	
SALIDAS: Pago de obligaciones.	
FRECUENCIA: 30 mensual.	REGISTROS: Peticiones, autorizaciones, facturas.
VARIABLES DE CONTROL <ul style="list-style-type: none">✓ Documentación de respaldo.✓ Tiempo de demora	INDICADORES <ul style="list-style-type: none">✓ No de trámites al año cancelados puntualmente.✓ No de quejas recibidas al año.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Realizar puntualmente el pago de adquisiciones de bienes y servicios mediante consolidación de información y documentación de sustento.

2. Alcance.

- ✓ Proveedores de Bienes y Servicios.

3. Responsable.

- ✓ Analista de Presupuesto
- ✓ Contador
- ✓ Tesorero

4. Políticas.

- ✓ Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (LOGGE).
- ✓ Normas Técnicas de control Interno.
- ✓ Normas de Contabilidad.
- ✓ Sistema Nacional de Finanzas Públicas (SINFIP).
- ✓ Instructivos del Ministerio de Finanzas.

5. Procedimiento.

Tabla 78: Ficha de Procesos pago de adquisiciones de bienes y servicios.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Remitir a la Unidad Financiera para el pago.	Presupuesto	Autorización
2	Recepción de petición autorizada por la autoridad	Contabilidad	Petición Autorizada
3	Certificación a compra pública, presupuesto y jurídica.	Tesorería	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

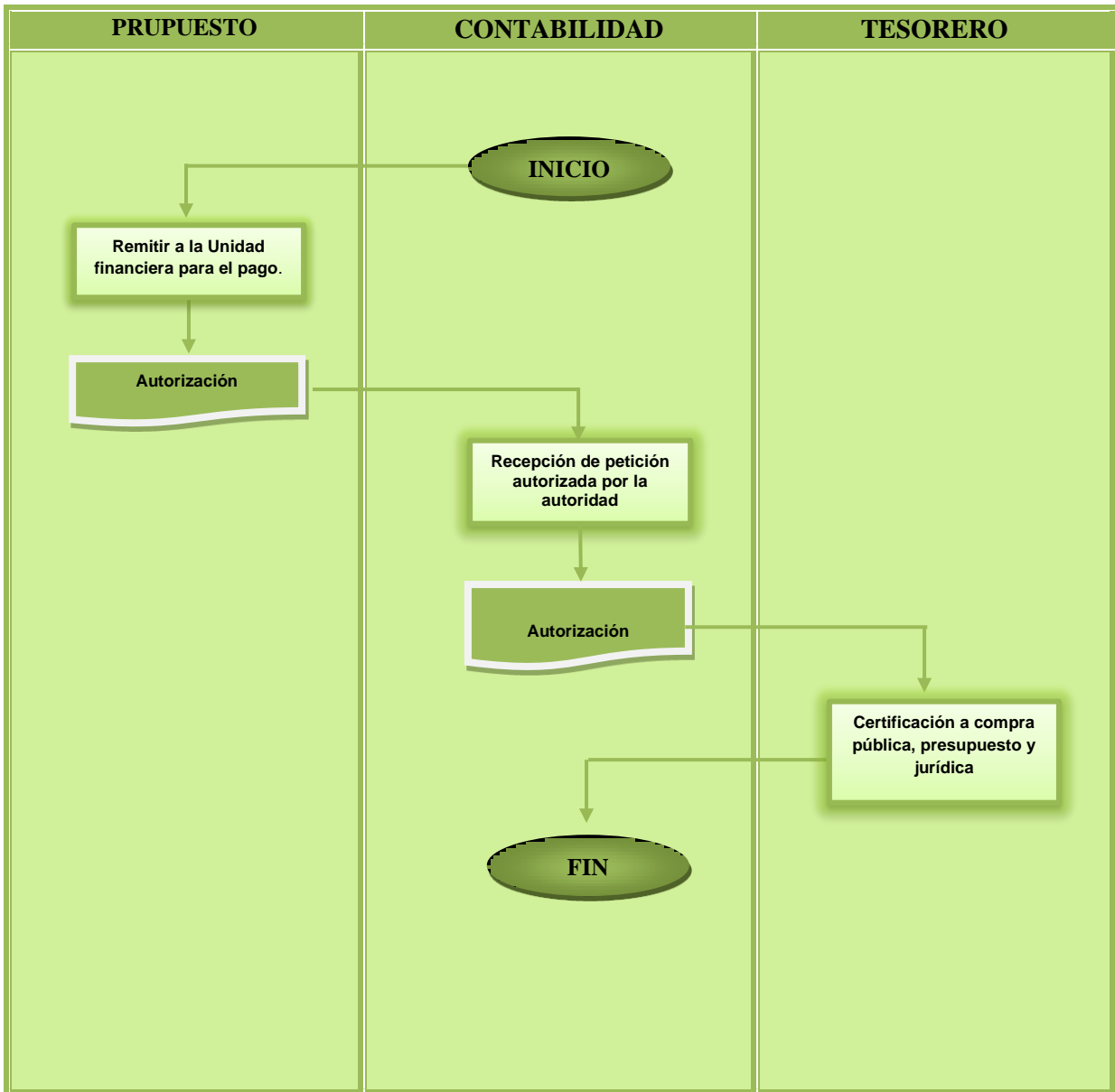


Figura 44: Diagrama de Flujo pago de adquisiciones de bienes o servicios.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Manejo y control de actividades contables.

Proceso: Elaboración del registro de los comprobantes únicos de registro (CUR).

Tabla 79: Ficha de descripción elaboración de los comprobantes únicos de registro (CUR).

PROCESO: Elaborar informe de Registro de los comprobantes únicos de registro (CUR).	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Tramitar la elaboración de los Comprobantes Únicos de Registro; cumpliendo con las obligaciones contraídas por la Institución.	FECHA: 04 - 12- 14
CLIENTE INTERNO: Usuarios del sistema y Servidores de la Entidad. CLIENTE EXTERNO: Proveedores de Productos y Servicios.	
ENTRADAS: Materiales de oficina, uso del internet y el teléfono, entre otros.	
SALIDAS: Obligaciones de pago cumplidas.	
FRECUENCIA: Diario.	REGISTROS: Peticiones, Autorizaciones, Documentos.
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Tiempo de Elaboración.✓ Acceso a información.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de observaciones recibidas al año.✓ Nivel de satisfacción del cliente.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Cumplir con las obligaciones contraídas por la Institución mediante la elaboración de los Comprobantes Únicos de Registro.

2. Alcance.

- ✓ Proveedores de productos o servicios.

3. Responsable.

- ✓ Analista de Presupuesto.
- ✓ Contador.
- ✓ Tesorero.

4. Políticas.

- ✓ Normas Técnicas de control Interno.
- ✓ Normas de Contabilidad.
- ✓ SINFIP (Sistema Nacional de Finanzas Públicas)
- ✓ Instructivos del Ministerio de Finanzas.
- ✓ LOCGE (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado).

5. Procedimiento.

Tabla 80: Descripción de actividades elaboración de los comprobantes únicos de registro (CUR).

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Receptar petición autorizada por la autoridad.	Presupuesto	Petición autorizada
2	Enviar autorización y disposición a compras públicas, presupuesto.	Presupuesto	Autorización
3	Remitir a la Unidad financiera para el pago.	Tesorería	No aplica
4	Revisar la información que esté completa.	Presupuesto	No aplica
5	Compromiso por parte de Presupuesto.	Presupuesto	No aplica
6	Registro del devengado.	Contabilidad	Documento
7	Solicitar el pago.	Tesorería	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

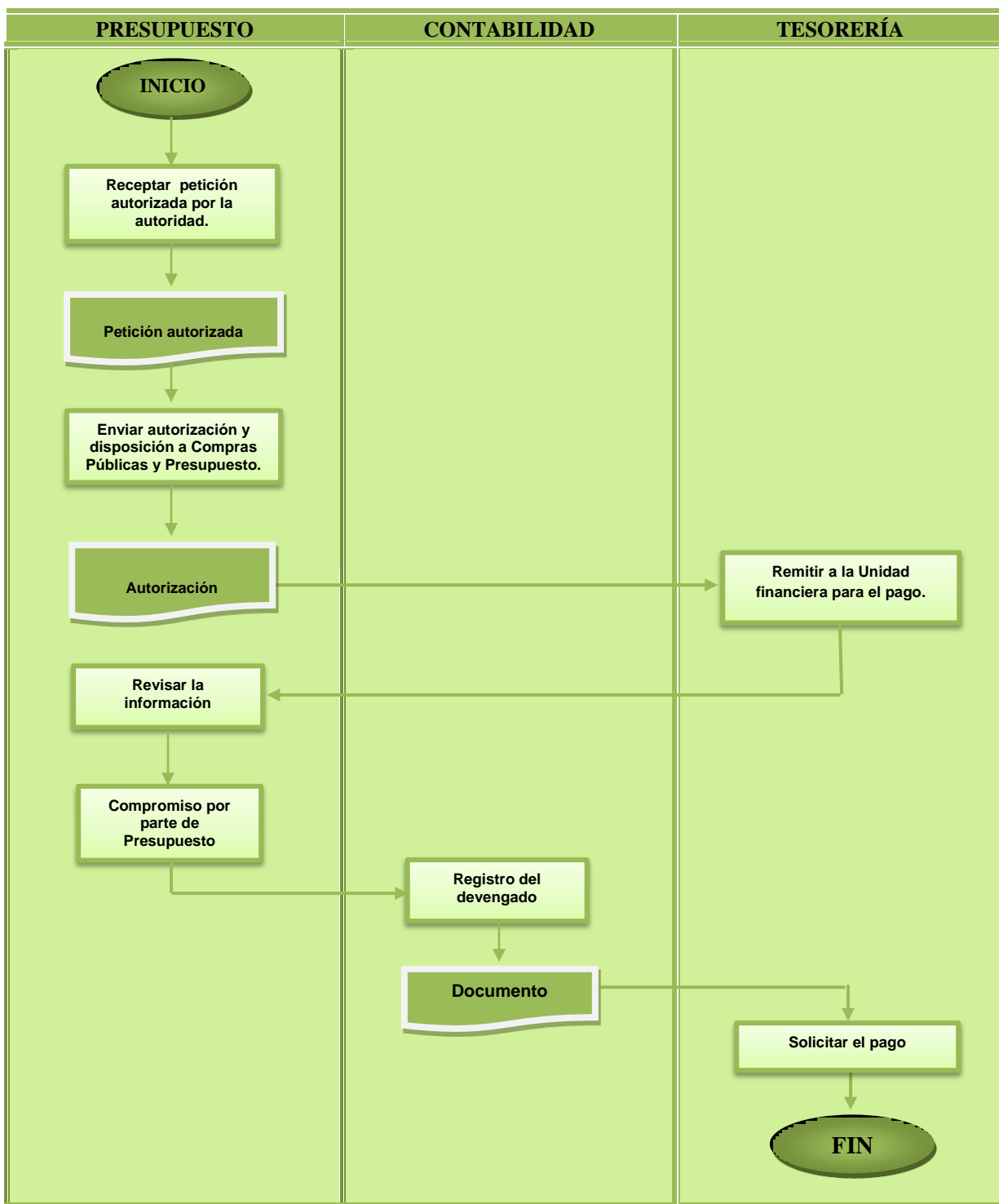


Ilustración 45: Diagrama de Flujo elaboración del registro de los comprobantes únicos.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Manejo y control de actividades contables.

Proceso: Reportes de recaudación de permisos anuales de funcionamiento y autogestión.

Tabla 81: Ficha de proceso reportes de recaudación de permisos anuales de funcionamiento y autogestión.

PROCESO: Reportes de Recaudación de Permisos Anuales de Funcionamiento y Autogestión.		PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Reportar regularmente la Recaudación de Permisos Anuales de Funcionamiento y Autogestión.		FECHA: 04-06-14.
CLIENTE INTERNO: Usuarios del ESIGEF. CLIENTE EXTERNO: No Aplica.		
ENTRADAS: Equipos de cómputo, materiales de oficina, uso del internet y el teléfono, entre otros.		
SALIDAS: Reportes Mensuales de Recaudación de Permisos Anuales de Funcionamiento y Autogestión.		
FRECUENCIA: 2 al Mes.	REGISTROS: Informes Mensuales.	
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Tiempo de demora✓ Acceso a documentación bases	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de reportes remitidos al mes✓ Nivel de calidad de los reportes	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Registrar las cuentas de ingreso para dar cumplimiento con requerimientos de la Unidad financiera del Ministerio del Interior.

2. Alcance.

- ✓ Gobernación de Zamora.

3. Responsable.

- ✓ Contador
- ✓ Recaudador

4. Políticas.

- ✓ Normativas legales.
- ✓ Instructivos del Ministerio del Interior.

5. Procedimiento.

Tabla 82: Descripción de actividades reportes de recaudación de permisos anuales de funcionamiento y autogestión.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Receptar informe mensual de las recaudaciones por los diferentes conceptos.	Contabilidad	Informes mensuales
2	Revisar los informes conforme al estado de cuenta.	Contabilidad	Informes
3	Remitir los informes a la dirección Financiera del Ministerio del Interior.	Contabilidad	Informes
4	Registrar en el ESIGEF (E- Sistema de Gestión Financiera).	Contabilidad	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de Flujo.

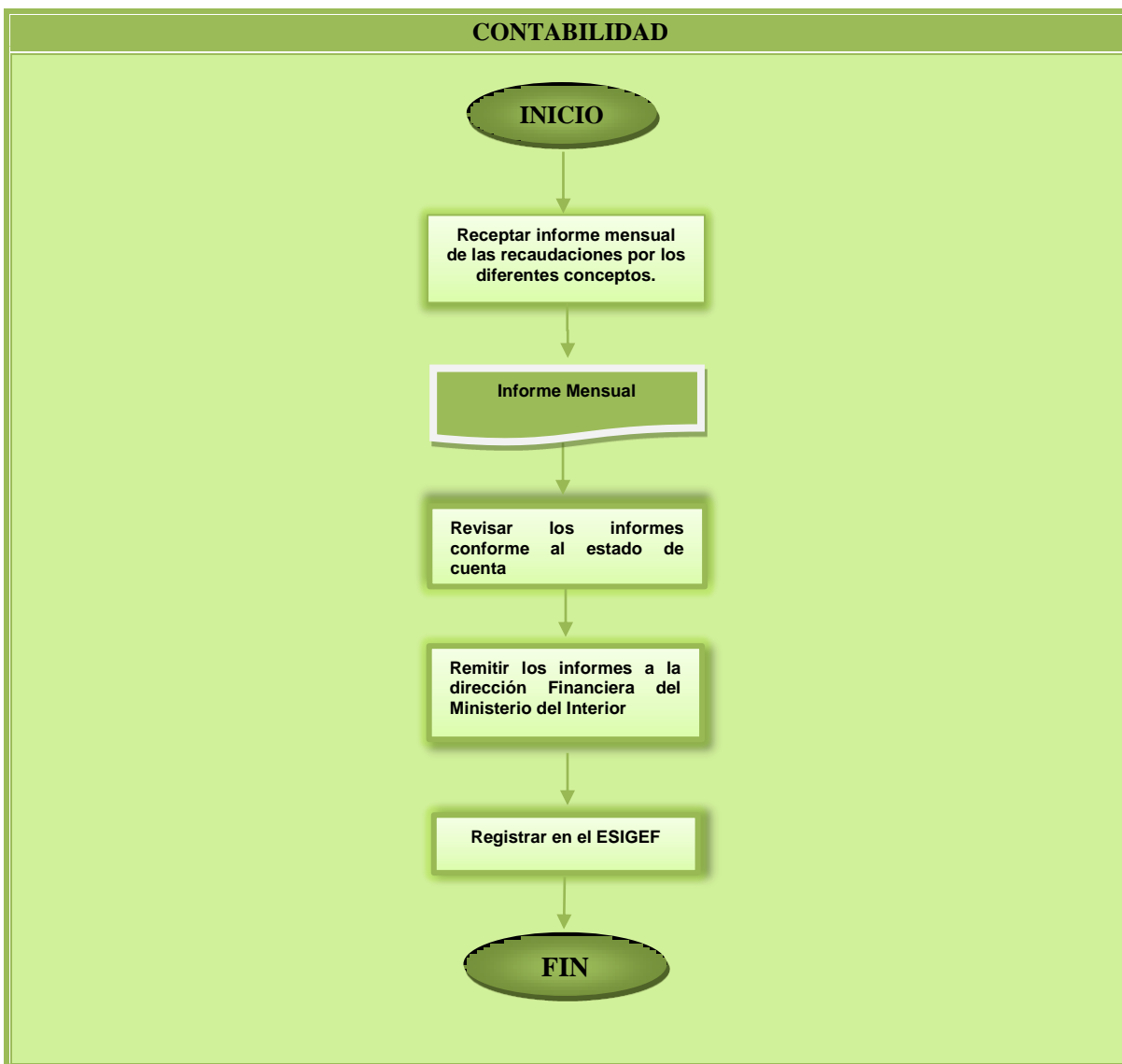


Figura 46: Diagrama de Flujo reportes de recaudación de permisos anuales de funcionamiento y autogestión.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Acompañamiento Legal.

Proceso: Asesoría legal dirigida a los departamentos de la institución.

Tabla 83: Ficha de Procesos asesoría legal dirigida a los departamentos de la institución.

PROCESO: Asesoría legal dirigida a los departamentos de la institución.		PROPIETARIO: Gob. Zamora.
MISIÓN: Solventar los requerimientos de aspecto legal que se suscitaran en los departamentos de la Gobernación de Zamora.		FECHA: 04-12-14
CLIENTE INTERNO: Gobernador de Zamora Chinchipe y responsables de las Unidades Administrativas de la Gobernación. CLIENTE EXTERNO: Instituciones del sector público que laboran coordinadamente.		
ENTRADAS: Talento Humano: Asesor Jurídico Recursos Materiales: Materiales de oficina Equipos Tecnológicos: Equipos de computación Sistemas: Sistema Quipux, Correo institucional Financieros: Pago de remuneración, viáticos, subsistencias		
SALIDAS: Asesoramiento: Informes, contratos, escritos.		
FRECUENCIA: No definida.	REGISTROS: Informes judiciales, escritos, contratos.	
VARIABLES DE CONTROL: ✓ Participación y relación con los involucrados ✓ Acceso a información base	INDICADORES: ✓ No de escritos elaborados al año. ✓ No de defensas asignadas al año ✓ No de contratos emitidos al año ✓ No de informes jurídicos emitidos al año	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivos del proceso.

- ✓ Contribuir a que los procesos administrativos se enmarquen dentro de normativa legal vigente.

2. Alcance.

- ✓ Gobernación de Zamora.

3. Responsable.

- ✓ Asesor Jurídico.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Política pública de atención a la ciudadanía a través de los responsables de las unidades administrativas.
- ✓ Control de aplicación del marco legal vigente.
- ✓ Especificaciones técnicas previstas en marcos normativos.
- ✓ Ley Orgánica acuerdos, resoluciones, disposiciones reglamentos, decretos.

5. Procedimiento.

Tabla 84: Descripción de actividades asesoría legal dirigida a los departamentos de la Institución.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Informes de Asesoramiento (Informes Jurídicos).	Asesoría Jurídica	Informe Escrito
2	Proyectos de contratos.	Asesoría Jurídica	No aplica
3	Escritos Judiciales.	Asesoría Jurídica	Escrito Judicial
4	Informes de Asistencia legal en contratación pública.	Asesoría Jurídica	Informe de Asistencia
5	Determinar Estrategias para la correcta defensa legal.	Asesoría Jurídica	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de Flujo.

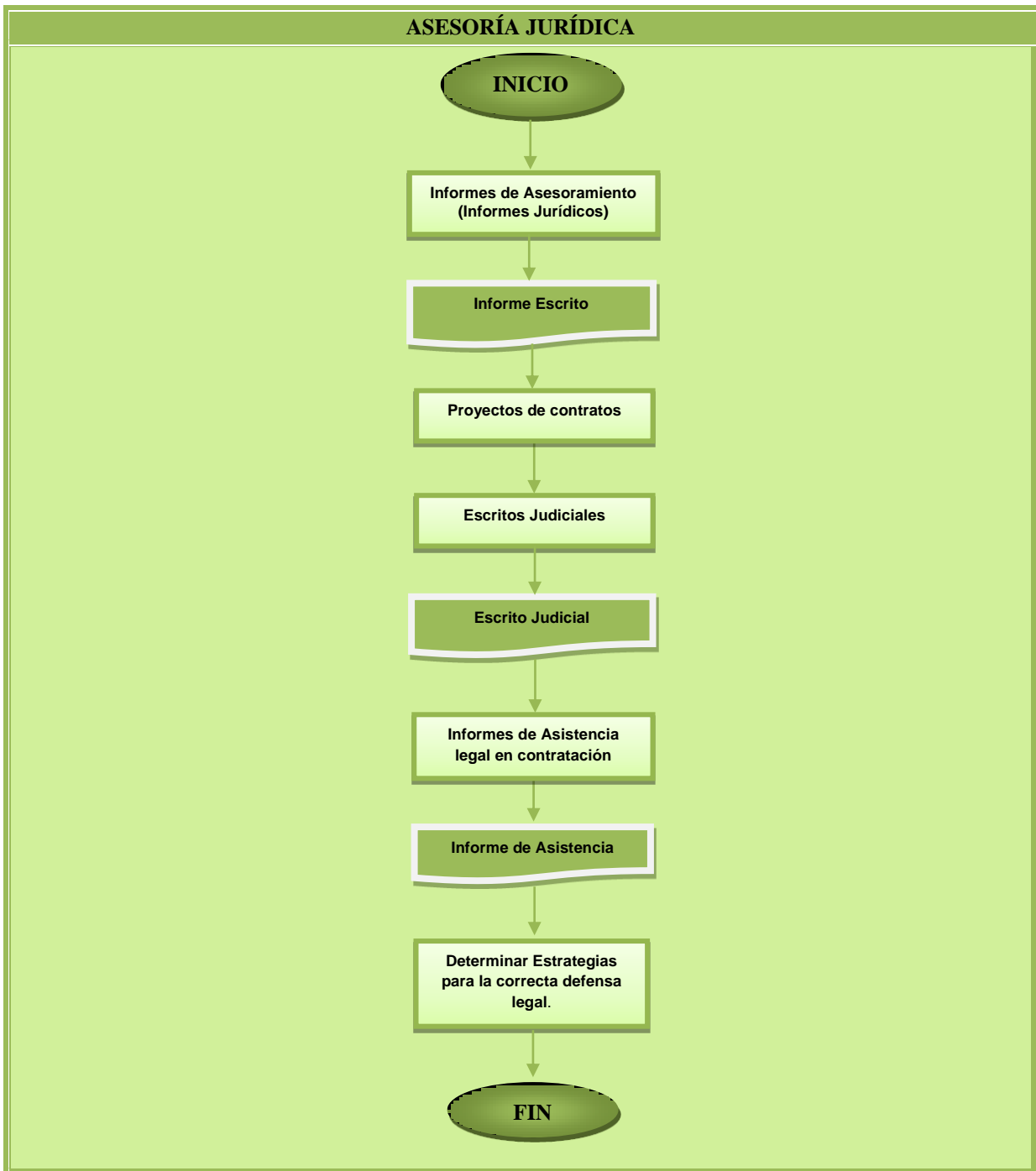


Figura 47: Diagrama de Flujo asesoría legal dirigida a los departamentos de la institución.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Gestión de desarrollo de Talento Humano.

Proceso: Capacitación al personal.

Tabla 85: Ficha de proceso capacitación al personal.

PROCESO: Capacitación al Personal.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Mantener regularmente capacitado al personal que labora en la Gobernación.	FECHA: 04-12-14
CLIENTE INTERNO: Servidores de la Gobernación, participantes. CLIENTE EXTERNO: No Aplica.	
ENTRADAS: Recurso humano: participantes, facilitadores y expositores. Insumos: papel bond, esferos, cd. etc. Mobiliario: carpetas, mesas de trabajo, pizarra, marcadores, de tiza líquida, equipos. Documentos Técnicos: certificados material de estudio etc. Financiamiento: Ingresos presupuestario de la institución.	
SALIDAS: Personal capacitado, Certificados de asistencia, eventos de capacitación desarrollados.	
FRECUENCIA: Acorde a la Planificación Anual.	REGISTROS: Documentos, cronograma de ejecución, plan de capacitación.
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Asistencia de los participantes✓ Cumplimiento en la temática programada.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de capacitaciones ejecutadas al año.✓ Variación en el nivel de desempeño de los capacitados.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Potencializar y actualizar los conocimientos de los empleados de la Gobernación de Zamora mediante ejecución de Programas de Capacitación

2. Alcance.

- ✓ Empleados de la Gobernación.

3. Responsable.

- ✓ Talento Humano.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).

5. Procedimiento.

Tabla 86: Descripción de actividades capacitación personal.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Elaboración de Cronograma y temática a impartirse.	Talento Humano	Documento.
2	Contratación a la entidad capacitadora.	Talento Humano	No aplica
3	Convocatoria a los Participantes mediante correo electrónico y otros medios.	Talento Humano	No aplica
4	Ejecución del evento.	Talento Humano	No aplica
5	Entrega de certificados	Talento Humano	Documento – Constancia.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

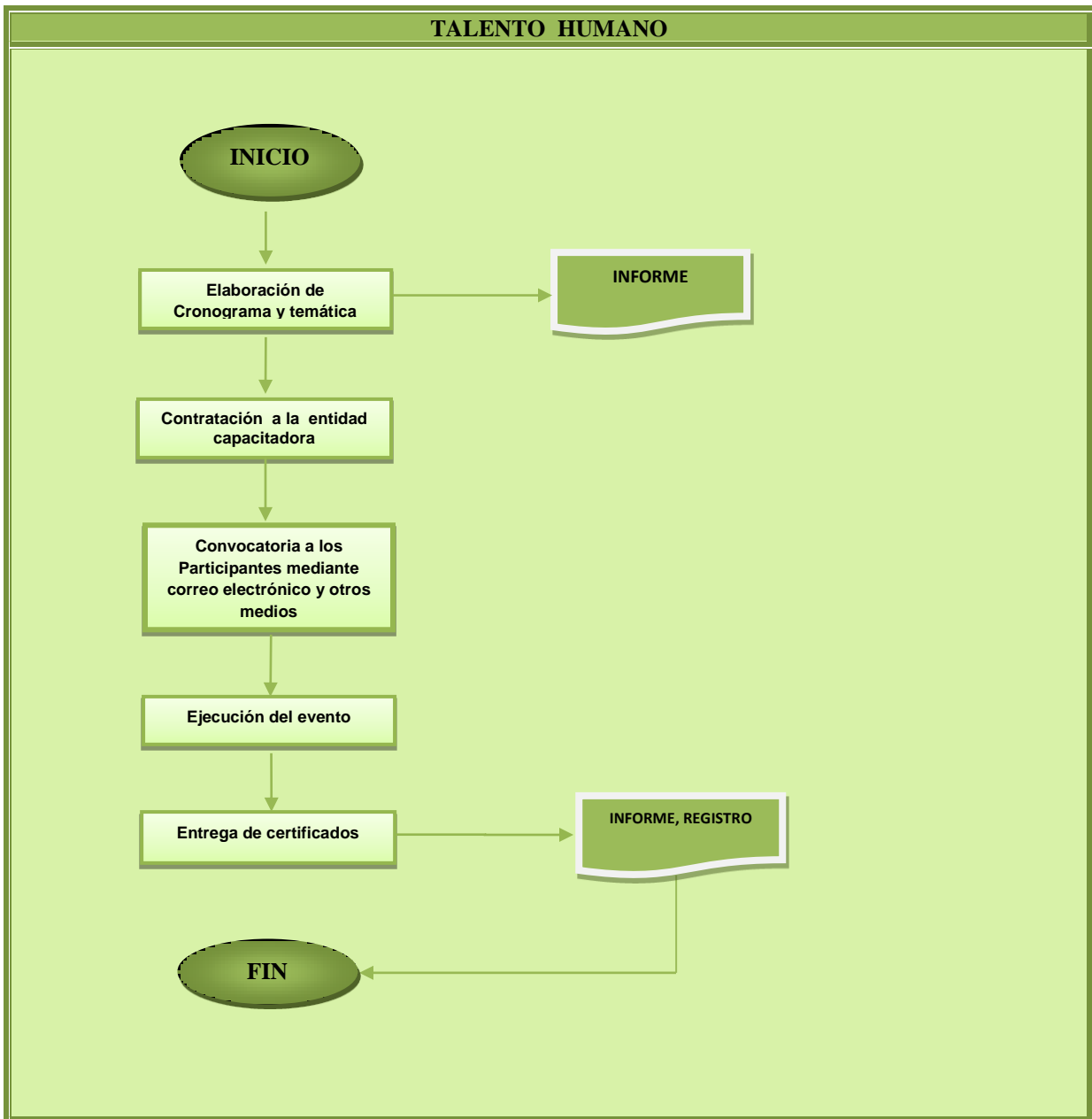


Figura 48: Diagrama de Flujo capacitación al personal.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Gestión de desarrollo de Talento Humano.

Proceso: Evaluación del personal.

Tabla 87: Ficha de procesos evaluación del personal.

PROCESO: Evaluación del Personal.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Ejecutar regularmente acciones de evaluación y rendimiento laboral dirigidas a los empleados de la Gobernación de Zamora.	FECHA: 04-12-14
CLIENTE INTERNO: Empleados de los Departamentos de la institución. CLIENTE EXTERNO: Ministerio de Relaciones Laborales.	
ENTRADAS: Recurso humano, materiales de oficina, equipos de cómputo y recurso económico.	
SALIDAS: Informe de resultados de la evaluación.	
FRECUENCIA: Una vez al año.	REGISTROS: Convocatoria, informe de resultados, hallazgos.
VARIABLES DE CONTROL <ul style="list-style-type: none">✓ Participación de los involucrados.✓ Adaptabilidad a la Metodología de evaluación aplicada.	INDICADORES <ul style="list-style-type: none">✓ No de evaluaciones ejecutadas al año.✓ Variación en el nivel de desempeño de los evaluados.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Mejorar y estimular la gestión de la institución mediante evaluación de desempeño dirigida a los empleados de la Gobernación de Zamora.

2. Alcance.

- ✓ Ministerio de Relaciones Laborales.

3. Responsable.

- ✓ Director de Talento Humano.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP).
- ✓ Norma Técnica.

5. Procedimiento.

Tabla 88: Descripción de actividades evaluación del personal.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Definición de indicadores de evaluación.	Talento Humano	No aplica
2	Socialización con evaluadores y evaluados.	Talento Humano	No aplica
3	Elaboración de cronograma del proceso.	Talento Humano	No aplica
4	Convocatoria a evaluados.	Talento Humano	Convocatoria
5	Aplicación de evaluaciones.	Talento Humano	No aplica
6	Calificación de evaluaciones.	Talento Humano	No aplica
7	Consolidación y análisis de la información.	Talento Humano	No aplica
8	Entrega de resultados a la Dirección.	Talento Humano	Informe de Resultados
9	Enviar informe al ministerio del interior y MRL (ministerio de relaciones laborales) los resultados de la evaluación en el formato aplicado.	Talento Humano	Informe de Resultados

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

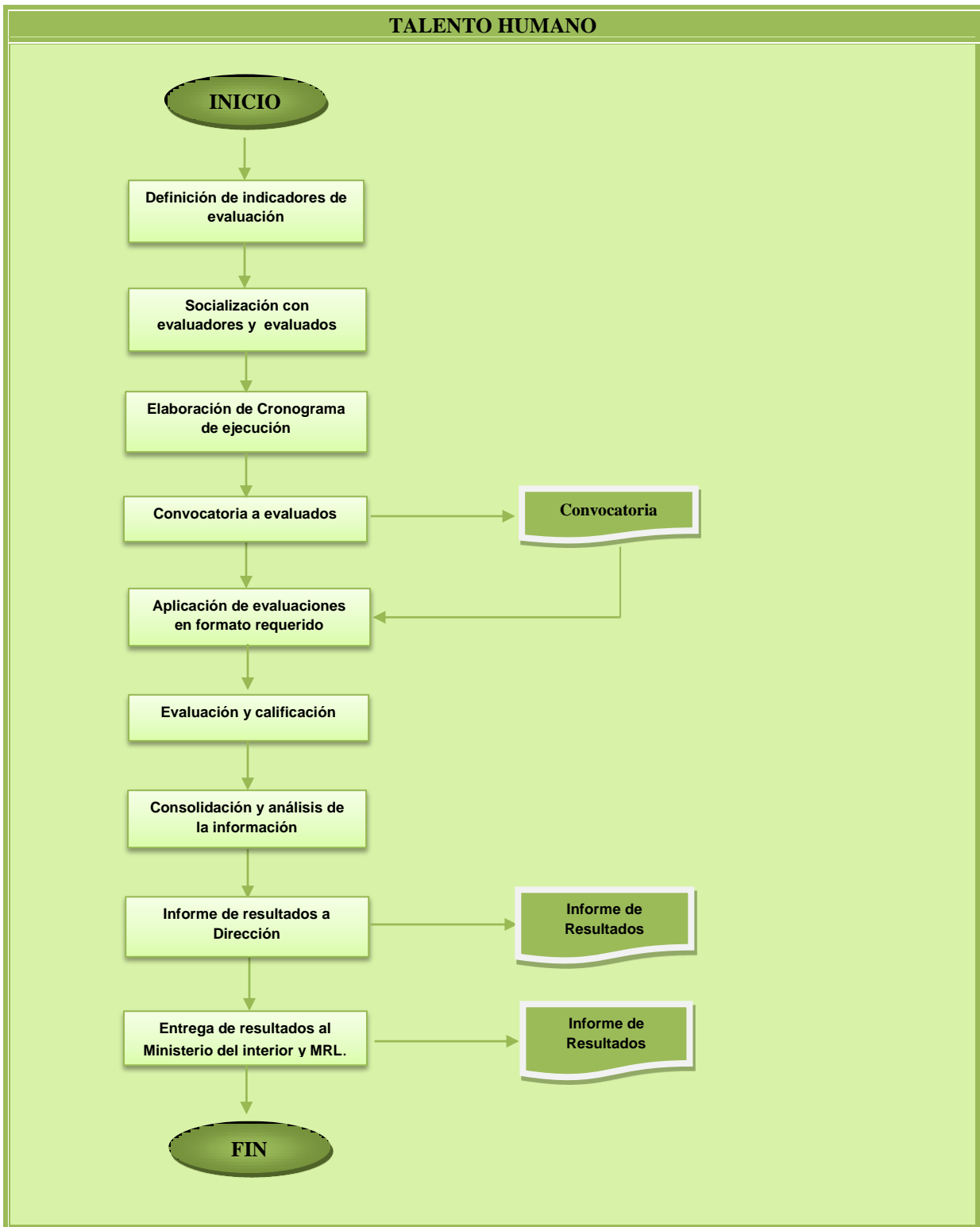


Figura 49: Diagrama de Flujo evaluación del personal.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Gestión de desarrollo de Talento Humano.

Proceso: Tramitar pago de remuneraciones y roles de pago.

Tabla 89: Ficha de procesos tramitar pago de remuneraciones y roles de pago.

PROCESO: Tramitar pago de remuneraciones y roles de pago.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA CHINCHIPE
MISIÓN: Generar los respectivos Roles de Pago correspondientes a cada empleado de la Gobernación.	FECHA: 04 - 12 - 14
CLIENTE INTERNO: Servidores Públicos CLIENTE EXTERNO: Servicios de Rentas Interna, SRI – IESS	
INSUMOS LEGALES: LOSEP, código de trabajo, código tributario FINANCIEROS: Disponibilidad presupuestaria (Analista de presupuesto) TECNOLÓGICOS: ESIPREN, ESIGEF.	
SALIDAS: Roles de Pago.	
FRECUENCIA: Mensual.	REGISTROS: Informes.
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Disponibilidad Presupuestaria.✓ Disponibilidad de Información de sustento.✓ Funcionalidad del programa informático.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de roles de pago emitidos al mes.✓ No de contratos generados al año.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Brindar el detalle de ingresos y egresos en el marco de remuneraciones mediante la elaboración de Roles de Pago.

2. Alcance.

- ✓ Empleados de la Gobernación, IESS, SRI.

3. Responsable.

- ✓ Talento Humano.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP).
- ✓ Código de trabajo.
- ✓ Código tributario.

5. Procedimiento.

Tabla 90: Descripción de actividades tramitar pago de remuneraciones y roles de pago.

NO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de información y detalles	Talento Humano	Información
2	Elaboración de nómina y roles de pago	Talento Humano	No aplica
3	Enviar al gobernador para autorización	Talento Humano	No aplica
4	Elaboración de una planilla	Talento Humano	No aplica
5	Abrir el ESIFREN (Sistema de Pago de sueldos)	Talento Humano	No aplica
6	Aprobar la nómina bajo el ESIFREN (Sistema de Pago de sueldos)	Talento Humano	No aplica
7	Generar el Comprobante Único de Registro (CUR)	Talento Humano	No aplica
8	Abrir el ESIFREN y autorizar el pago	Talento Humano	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

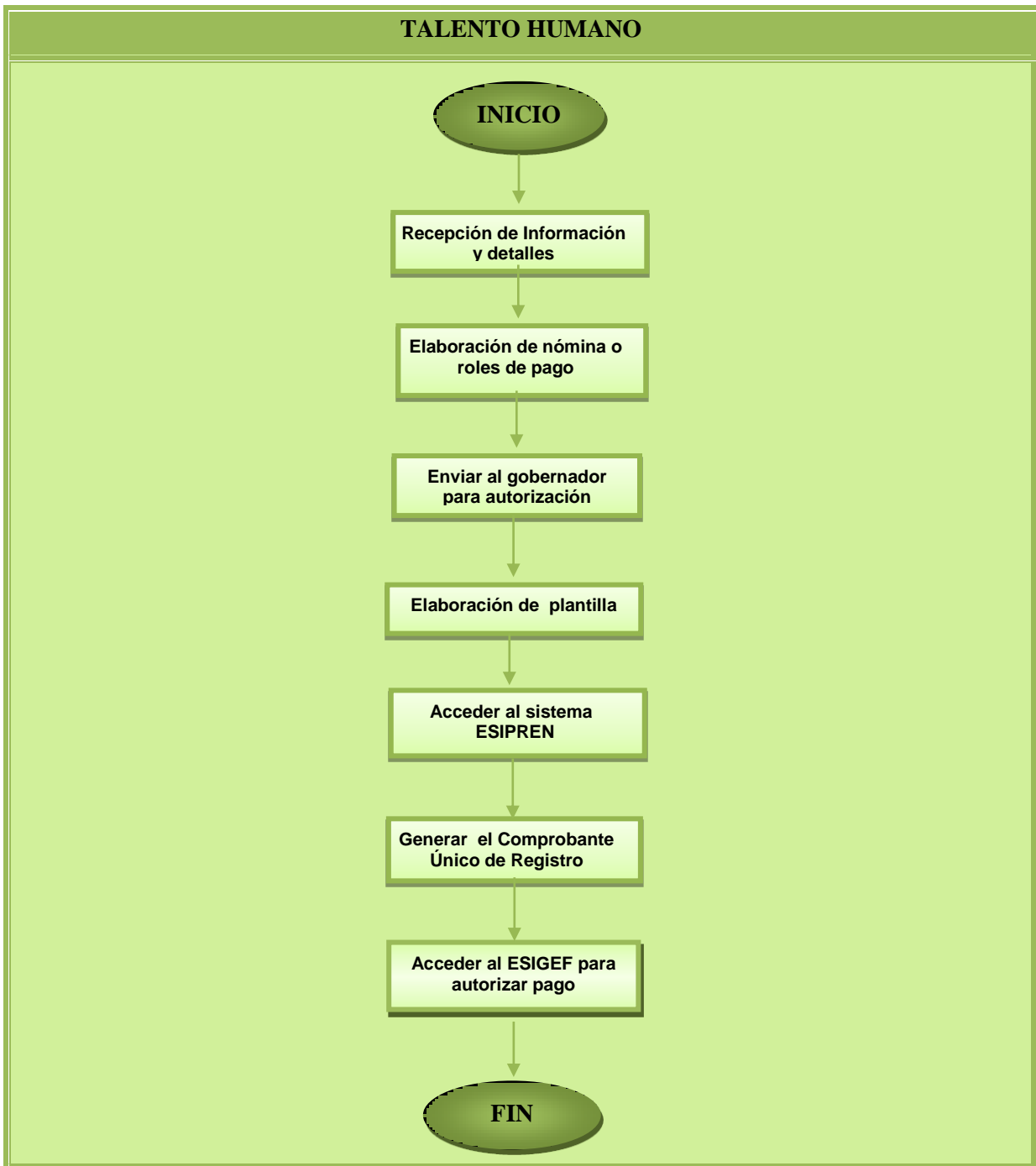


Figura 50: Diagrama de Flujo tramitar pago de remuneraciones y roles de pago.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Soporte Tecnológico.

Proceso: Implementación y mantenimiento de equipos e insumos de tecnología.

Tabla 91: Ficha de proceso Implementación y mantenimiento de equipos e insumos de tecnología.

PROCESO: Implementación y mantenimiento de Equipos e insumos de Tecnología.		PROPIETARIOS: GOB. ZAMORA	
MISIÓN: Apoyar, implementar y dar soporte en soluciones técnicas acerca del hardware, software, sistemas, servicios, redes, comunicaciones y otros insumos de tecnología en las unidades administrativas de la Gobernación.		FECHA: 04-12-14	
CLIENTE INTERNO: Departamentos de la institución CLIENTE EXTERNO: No Aplica.			
ENTRADAS: Talento humano, Materiales y Equipos tecnológicos, Recursos financieros,			
SALIDAS: Equipos y servicios de tecnología mejorados.			
FRECUENCIA: Semestral.		REGISTROS: Documento.	
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Satisfacción de los empleados.✓ Costos unitarios.		INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de equipos averiados intervenidos al año.✓ No de servicios tecnológicos implementados al año.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Brindar a los departamentos de la Gobernación las condiciones tecnológicas óptimas mediante la actualización y mantenimiento de insumos y equipos tecnológicos.

2. Alcance.

- ✓ Departamentos de la Gobernación.

3. Responsable.

- ✓ Director del UTIC.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP).
- ✓ Políticas de la Unidad de Tecnología.

5. Procedimiento.

Tabla 92: Descripción de actividades implementación y mantenimiento de equipos e insumos.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Análisis y recopilación de la información	UTIC.	No aplica
2	Receptar requerimiento por parte de unidades administrativas	UTIC.	Documento
3	Receptar Sumilla de existencia de disponibilidad presupuestaria	Planificación	No aplica
4	Receptar Sumilla para disposición de compra	Autoridad	No aplica
5	Realizar compra por catálogo electrónico	Compras Públicas	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

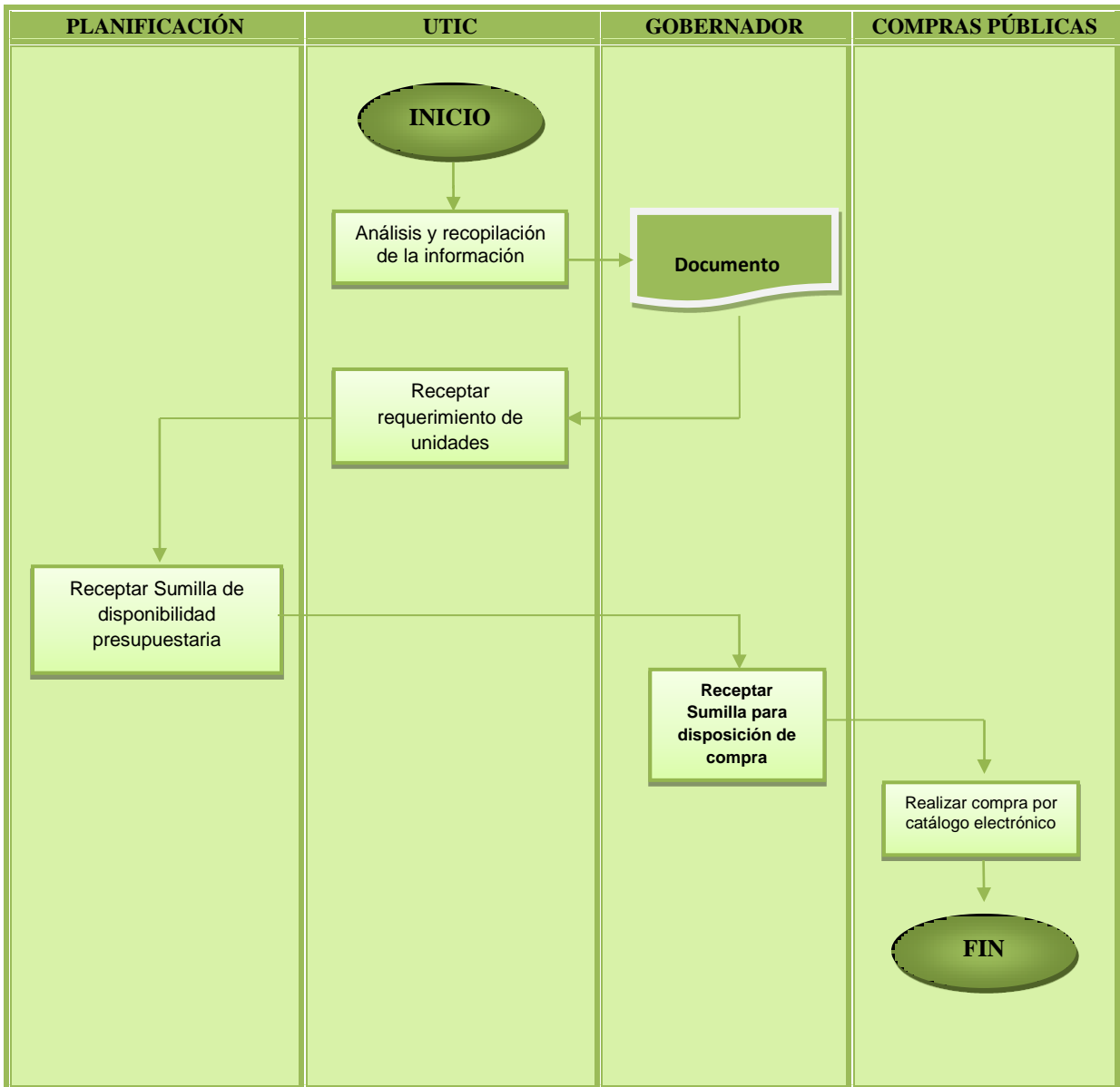


Figura 51: Diagrama de Flujo implementación y mantenimiento de equipos e insumos de tecnología.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Información ciudadana.

Proceso: Elaboración del plan de comunicación de la gobernación de Zamora Chinchipe.

Tabla 93: Ficha de proceso elaboración del Plan de Comunicación.

PROCESO: Ejecución del Plan de Comunicación de la Gobernación de Zamora Chinchipe.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Ejecutar el Plan de Comunicación acorde a los lineamientos requeridos.	FECHA: 04-12-14
CLIENTES INTERNOS: 80 servidores públicos del Ministerio del Interior en toda la Provincia. CLIENTES EXTERNOS: 91 mil habitantes de la provincia de Zamora Chinchipe.	
ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">✓ Recurso humano (5 personas integran el equipo).✓ Material de oficina, filmadoras, grabadora, cámaras fotográficas, computadoras, internet, vehículo, etc.✓ Recursos económicos (3.500 dólares mensuales provenientes de sueldos).	
SALIDAS: Medios de comunicación radiales, escritos, televisivos locales y nacionales, Difusión en redes sociales.	
FRECUENCIA: Diaria.	REGISTROS: Videos Casete.
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Población con acceso a los medios de difusión de programa.✓ Disposición presupuestaria.✓ Resistencia social al evento.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ Nivel de opinión de la ciudadanía.✓ Porcentaje de la población que accede a los productos ofrecidos.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objeto de proceso.

- ✓ Difundir la gestión realizada por la Gobernación mediante la elaboración y aplicación del Plan de Comunicación para la Gobernación de Zamora y el gobierno nacional, transparentando la gestión ministerial para lograr una mayor participación de las comunidades y sociedad en general a través de los diferentes medios de comunicación de cobertura local y regional.

2. Alcance.

- ✓ Entorno Social.

3. Responsable.

- ✓ Comunicador Social.

4. Políticas y normativa legal.

- ✓ Difusión de la gestión de la Gobernación y gobierno nacional de planes, programas y proyectos en la provincia.
- ✓ Ley de comunicación, constitución de la República del Ecuador.

5. Procedimiento.

Tabla 94: Descripción de Actividades elaboración del plan de comunicación de la Gobernación de Zamora.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Elaboración de Boletines de prensa.	Comunicación	Boletines de prensa.
2	Producción de audio.	Comunicación	No aplica
3	Coberturas informativas.	Comunicación	No aplica
4	Producción de video.	Comunicación	Video casete
5	Activación de redes sociales.	Comunicación	No aplica
6	Elaborar ayudas memorias.	Comunicación	No aplica
7	Organización de actos protocolarios.	Comunicación	No aplica
8	Realizar toma de fotografías.	Comunicación	Memoria fotográfica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.



Figura 52: Diagrama de Flujo elaboración del plan de comunicación de la gobernación Zamora.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Información ciudadana.

Proceso: Ejecución del programa radial de rendición de cuentas “Zamora Chinchipe Habla”.

Tabla 95: Ficha de Proceso ejecución del programa radial de rendición de cuentas “Zamora Chinchipe Habla.”

PROCESO: Ejecución del Programa Radial de Rendición de Cuentas “Zamora Chinchipe Habla”.	PROPIETARIO: GOB. ZAMORA
MISIÓN: Ejecutar el Programa Radial de Rendición de Cuentas con la participación de la población e involucrados en el proceso.	FECHA: 04 – 12-14.
CLIENTES INTERNOS: 80 servidores públicos del Ministerio del interior, 48 servidores públicos de la SNAP en todo el país. CLIENTES EXTERNOS: Población de Zamora Chinchipe.	
ENTRADAS: Recurso humano (2 personas). Material de oficina, filmadoras, grabadora, cámaras fotográficas, computadoras, internet, vehículo, etc., recursos económicos (9000 mil dólares mensuales).	
SALIDAS: Programas ejecutados. Lunes de 07:00 a 08:00 difusión por la red de radios de la provincia. Sábado de 07:00 a io07:30 difusión por la red de radios de la provincia. Difusión de boletines por medios impresos. Resumen televisivo del programa.	
FRECUENCIA: 2 veces por semana.	REGISTROS: No aplica
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Accesibilidad al informe por parte de la población.✓ Disposición presupuestaria.	INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ Nivel de opinión por parte de la población.✓ Porcentaje de la población que accede al programa.✓ Nivel de calidad del producto.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Mantener informada a la población acerca detalle de actividades y gastos institucionales, mediante elaboración y ejecución del programa radial "Zamora Chinchipe Habla".

2. Alcance.

- ✓ Ciudadanía.

3. Responsable.

- ✓ Comunicación Social.

4. Políticas.

- ✓ Ley de Comunicación, Constitución de la República.
- ✓ Rendir cuentas públicamente del trabajo del gobierno nacional en territorio.

5. Procedimiento.

Tabla 96: Descripción de actividades ejecución del Programa Radial de Rendición de Cuentas "Zamora Chinchipe Habla.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Informe de Acciones cumplidas a la Secretaría Nacional de Administración Pública (SNAP).	Comunicación	Informes
2	Coordinar reuniones con el Comité de Comunicación.	Comunicación	No aplica
3	Redactar y difundir boletines de prensa.	Comunicación	Boletines
4	Elaboración de guiones y libretos.	Comunicación	Libretos
5	Producción y edición de avances del programa.	Comunicación	No aplica
6	Conducción del programa.	Comunicación	No aplica

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

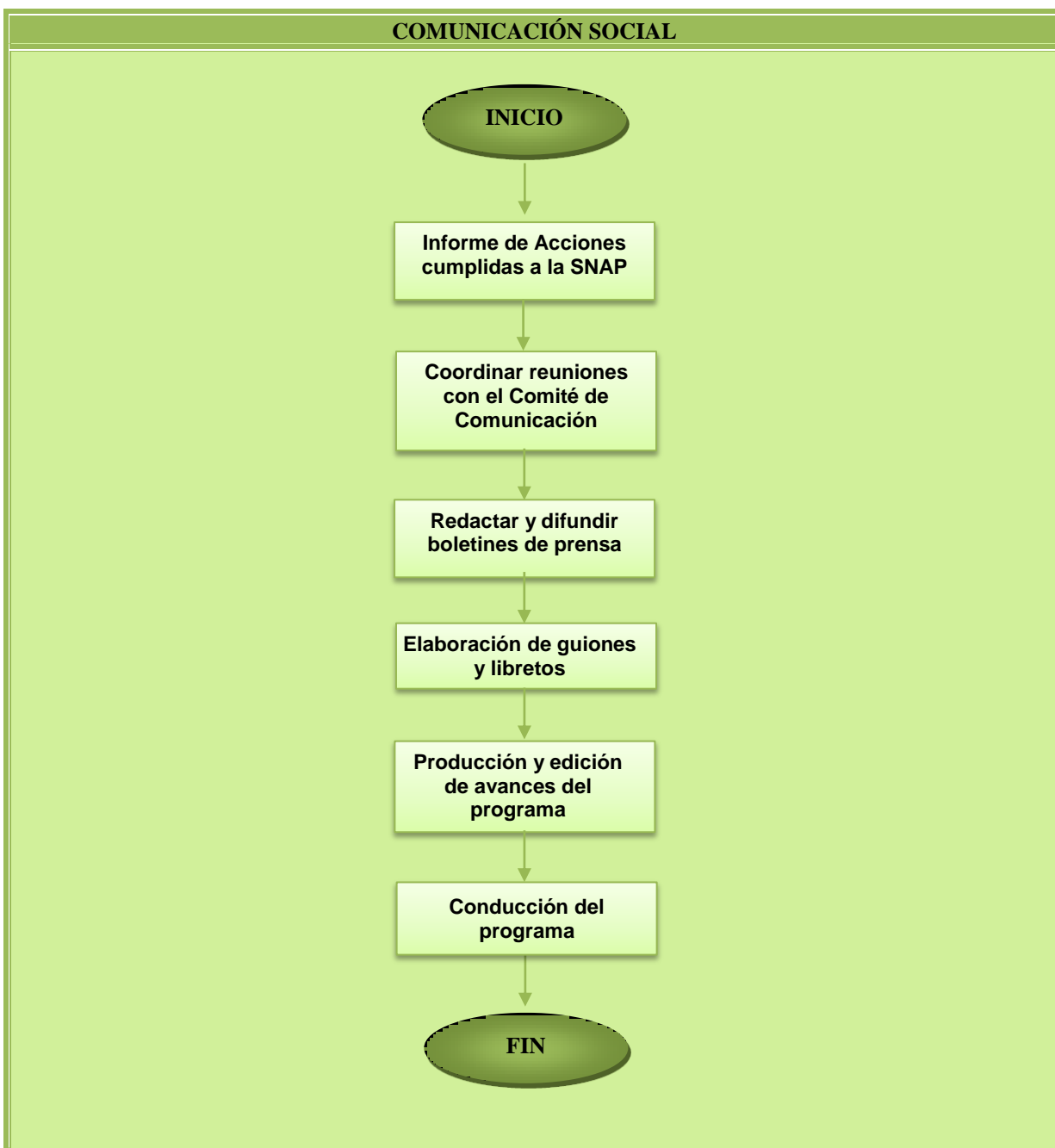


Figura 53: Diagrama de Flujo ejecución del Programa Radial de Rendición de Cuentas “Zamora Chinchipe Habla.”

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

Asesoría y Apoyo

Macroproceso: Atención a solicitudes y pedidos.

Proceso: Receptar y despachar documentos.

Tabla 97: Ficha de proceso receptar y despachar documentos.

PROCESO: Receptar y despachar documentos.		PROPIEDAD: GOB. ZAMORA	
MISIÓN: Receptar y despachar documentos internos y externos en el menor tiempo posible agilitando el proceso.		FECHA: 04 – 12- 14	
CLIENTES INTERNOS: Servidores Públicos. CLIENTES EXTERNOS: Servidores de Rentas Interna, SRI – IESS.			
ENTRADAS: Documentos, recurso humano, equipo informático			
SALIDAS: Documentos despachados.			
FRECUENCIA: No definido.		REGISTROS: Oficio, solicitudes, informes.	
VARIABLES DE CONTROL: <ul style="list-style-type: none">✓ Solicitudes ingresadas a la Dirección.✓ Frecuencia de salida de documentos despachados		INDICADORES: <ul style="list-style-type: none">✓ No de pedidos/ solicitudes atendidas al año.✓ No de solicitudes archivadas al año.	

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo..

1. Objetivo del proceso.

- ✓ Interactuar y dinamizar las actividades de la institución mediante recepción y despacho de documentos.

2. Alcance.

- ✓ Dependencias de la Gobernación, Ciudadanía.

3. Responsable.

- ✓ Secretaria.

4. Políticas.

- ✓ Constitución de la República.
- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- ✓ Ley Orgánica de servicio público (LOSEP).
- ✓ Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP).
- ✓ Ley Orgánica de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV).

5. Procedimiento.

Tabla 98: Descripción de actividades receptor y despachar documentos.

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Receptar solicitudes.	Secretaría General	Solicitud.
2	Ingresar solicitudes.	Secretaría General	No aplica
3	Direccionar la solicitud a quien corresponda.	Director departamental	No aplica
4	Receptar informe del encargado.	Secretaría General	Informe
5	Despachar solicitudes.	Secretaría General	Solicitud Despachada

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

6. Diagrama de flujo.

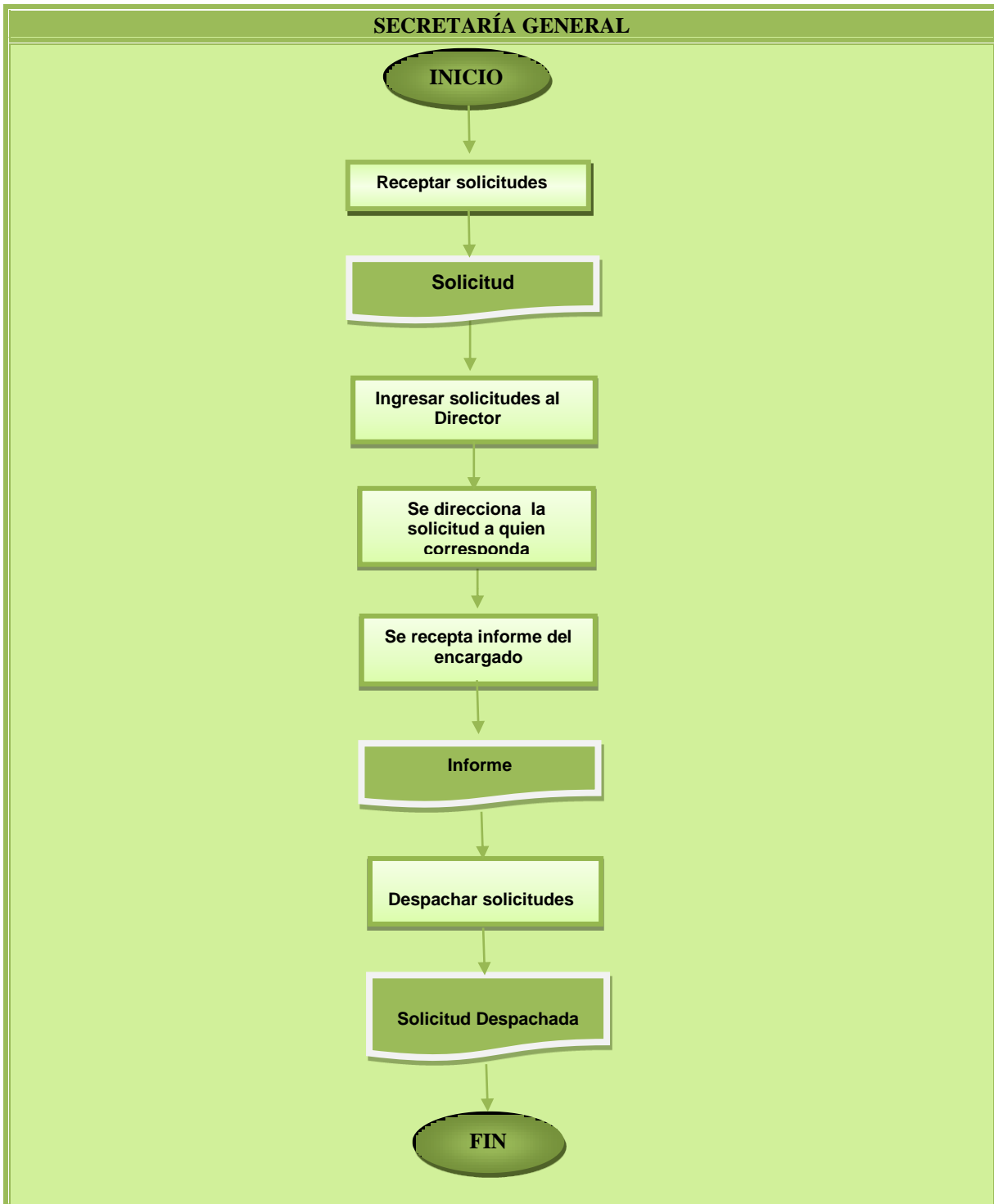


Figura 54: Diagrama de Flujo receptor y despachar documento.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

5.7 Implementación y análisis de indicadores

Dentro del proceso investigativo de la presente propuesta, finalmente se ha realizado una recopilación de algunos indicadores que reflejan el desenvolvimiento de la Gobernación de Zamora Chinchipe, permitiendo al lector emitir conclusiones respecto al desenvolvimiento en los servicios que brinda la Gobernación de Zamora.

Tabla 99: Cuadro de Indicador procesos gobernantes

INDICADOR	PROCESO	VALOR ÓPTIMO	VALOR DETERMINADO	SECCION
Gabinetes ejecutados al año	Presidir los gabinetes	100%	100%	Gobernador
Programas ejecutados	Aplicación de la Política Pública sobre la Gobernabilidad	90%	7%	Gobernador

Fuente: Gobierno Provincial de Zamora Chinchipe

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

Tabla 100: Cuadro de Indicador procesos agregados de valor

INDICADOR	PROCESO	VALOR OPTIMO	VALOR DETERMINADO	SECCION
Acciones de Seguridad Ciudadana ejecutadas	Coordinar acciones de seguridad ciudadana	90%	6%	Jefatura Política
Sectores Inspeccionados	Operativos de control delincuencia	95%	5%	Tenencia Política
Denuncias Atendidas	Atención a denuncias sobre Violencia Intrafamiliar	100%	100%	Comisaria Nacional
Pasaportes Emitidos	Acreditación de pasaportes	100%	100%	Unidad de Pasaportes
Denuncias Tramitadas	Atención a Denuncias contravencionales	95%	85%	Comisaría de Policía
Casos Atendidos	Emisión de Boletas	100%	70%	Intendencia de Policía

Fuente: Gobernación Provincial de Zamora Chinchipe.

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

Tabla 101: Cuadro de indicadores procesos de asesoría y apoyo

INDICADOR	PROCESO	VALOR OPTIMO	VALOR DETERMINADO	SECCIÓN
Roles de Pago Emitidos	Pago de Remuneraciones y Roles de Pago	100%	100%	Talento Humano – Tesorería.
Procesos de adquisiciones realizados	Procesar información en el Portal de Compras Públicas.	100%	100%	Planificación
Trámites Cancelados.	Pago de Adquisiciones de bienes y servicios.	100%	40%	Contabilidad – Presupuesto.
Ejecución del Plan de Comunicación.	Elaborar y ejecutar el Plan de Comunicación.	95%	95%	Comunicación.
Programa Ejecutado	Programa Rendición de Cuentas	100%	100%	Comunicación
Tiempo de demora en atención al evento	Control de Riesgos Naturales	100%	70%	Gestión de Riesgos Naturales
No de requerimientos jurídicos solventados	Asesoría Legal a los departamentos	100%	80%	Asesoría Jurídica
Sectores Inspeccionados	Operativos de control delincencial	95%	5%	Tenencia Política
No eventos de capacitación realizados al año	Capacitación al personal	90%	60%	Talento Humano
No de empleados gratificados por buen desempeño laboral	Evaluación al personal	90%	60%	Talento Humano
Registro de sistematización de quejas y reclamos	Evaluación al personal	90%	65%	Talento Humano

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

Según el cuadro de Indicadores de desempeño obtenido mediante información de la Gobernación de Zamora, se puede resumir lo siguiente:

Se presentan dos escenarios, el primero donde se observa una gran eficacia en algunos procesos, donde los indicadores de cumplimiento siendo esto objeto de fortalecimiento para seguir manteniendo este mismo nivel, dentro de estos indicadores se encuentran:

- ✓ El proceso presidir los gabinetes, mismo que se encuentra bajo la dependencia del Gobernador, el cual arroja un nivel de cumplimiento efectivo (100%) para los intereses de la institución.
- ✓ Otro importante proceso a rescatar es la elaboración y ejecución del Plan de Comunicación, mismo que se desarrolla en un 95%, significando que se mantiene una regular comunicación entre la institución y la ciudadanía.
- ✓ La atención a denuncias sobre violencia intrafamiliar arroja efectividad en el proceso como lo demuestra el indicador (100%), proceso liderado por la Comisaría y el apoyo logístico de la institución.
- ✓ El programa de rendición de cuentas es un proceso que también se lo realiza de manera efectiva (100%), donde se brinda un total conocimiento a la ciudadanía de lo ejecutado con los recursos económicos municipales.
- ✓ Otro proceso que brinda un nivel alto de efectividad en el indicador es la subida de las ofertas de obras al Portal de Compras Públicas, garantizando seriedad en el proceso de contratación de ejecutores de obra y proyectos como en la adquisición de bienes y servicios.
- ✓ Atención a denuncias contravensionales muestra un alto nivel de efectividad donde el indicador de rendimiento se encuentra en un 85%.

El segundo escenario es la manifestación de una deficiencia en el desarrollo de ciertos procesos, donde los indicadores de cumplimiento son realmente bajos; según lo investigado los factores que atribuyen a esta deficiencia principalmente son la falta de personal para alcanzar a cubrir la demanda del servicio en toda la provincia, la cual es considerada alta requiriendo de atención en forma inmediata. Otro factor detectado es la falta de capacitación al personal, donde los empleados tanto técnicos como administrativos no son objeto de programas de capacitación referente a sus áreas de

desempeño, lo cual limita totalmente sus aptitudes y su nivel de desenvolvimiento. Dentro de este grupo se encuentran los siguientes procesos:

- ✓ Un proceso importante observado que se encuentra débil es coordinar acciones de seguridad ciudadana, donde el indicador de cumplimiento se encuentra en un 6%, lo que significa la falta de empoderamiento en este proceso por parte de la Jefatura Política, unidad encargada de la ejecución del mismo.
- ✓ Otro proceso identificado en este grupo es la capacitación al personal, mismo que no se ha estado cumpliendo como lo determina el indicador (5%), considerando que el factor capacitación es un aspecto muy influyente en el desarrollo óptimo de los empleados de la institución.
- ✓ El proceso Control operativo delincriminal se encuentra en un nivel de ejecución del 6%, lo cual significa que se tiene que tomar medidas urgentes para mejorar el desempeño de la Tenencia Política.
- ✓ Otro proceso identificado que no está siendo efectivo es el Pago de adquisiciones de bienes y servicios, donde el indicador se encuentra en un 40%, donde el problema radica no en la cancelación de pagos a proveedores, sino en el tiempo de demora en los mismos producido por factores como trámites burocráticos y demora en la efectivización de las transferencias.
- ✓ Acreditación de Pasaportes cuenta con un indicador de rendimiento del 90%, lo cual implica que existe una buena atención hacia la población que requiere obtener su pasaporte para trasladarse fuera del país por diferentes asuntos, siendo uno de ellos la búsqueda de empleo.

Existen procesos cuyos indicadores se encuentran en niveles aceptables de operación pero que de igual manera demandan de implementación de estrategias de mejora en los mismos; dentro de estos procesos se encuentran Emisión de boletas cuyos indicadores se encuentran en un 70%.

5.8 Mejora de Procesos

PLAN DE ACCIÓN

TIPO DE PROCESO:

GOBERNANTE

PROCESO:

Aplicación de la Política Pública sobre Gobernabilidad.

PROBLEMA

- ✓ Bajo nivel de aplicación de la política pública sobre Gobernabilidad.

OBJETIVO

- ✓ Incrementar a los estándares establecidos el nivel de aplicación de la política pública sobre la Gobernabilidad.

ESTRATEGIA

- ✓ Socializar el diagnóstico situacional con la Alta Dirección e involucrar en el proceso al resto de actores.

ACTIVIDAD

- ✓ Recopilación de información del proceso.
- ✓ Sistematización de información.
- ✓ Socialización de información e indicador con el Gobernador.
- ✓ Involucrar en el proceso al resto de actores internos de la institución.

PRESUPUESTO

Tabla 102: Presupuesto I

RUBRO	CANTIDAD	PRECIO/UNIT	COSTO TOTAL
Recopilación y sistematización de información.	1	200.00	200.00
Involucramiento del resto de actores	1	200.00	200.00
TOTAL			400.00

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

- ✓ El costo de la presente actividad asciende al valor de 400.00 dólares.

RESPONSABLE

- ✓ Talento Humano
- ✓ Financiero
- ✓ Gobernador

TIPO DE PROCESO:

AGREGADOS DE VALOR

PROCESO:Coordinar acciones de seguridad ciudadana.**PROBLEMA**

- ✓ Bajo nivel en la ejecución de actividades que involucran el proceso de coordinación de acciones de seguridad ciudadana.

OBJETIVO

- ✓ Incrementar el indicador del proceso coordinación de acciones de seguridad ciudadana.

ESTRATEGIA

- ✓ Potenciar el equipo operativo.

ACTIVIDAD

- ✓ Implementación de equipo móvil.
- ✓ Implementación de programa de capacitación.
- ✓ Aplicación de sanciones en caso de incumplimiento.

PRESUPUESTO

Tabla 103: Presupuesto II

RUBRO	CANTIDAD	PRECIO/UNIT	COSTO TOTAL
Equipo móvil	1	8.000.00	8.000.00
Programa de capacitación	2	300.00	600.00
TOTAL			8.600.00

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

- ✓ El costo de la presente acción asciende a la cantidad de 8.600.00 dólares.

RESPONSABLE

- ✓ Talento Humano
- ✓ Financiero
- ✓ Gobernador

TIPO DE PROCESO:

ASESORÍA Y APOYO

PROCESO:

Capacitación al personal de la institución.

PROBLEMA

- ✓ Bajo nivel de ejecución de programas de capacitación dirigido a los empleados de la Gobernación de Zamora.

OBJETIVO

- ✓ Incrementar el número de programas de capacitación al año, dirigidos al personal de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ A finales del año 2014 se incrementa el número de talleres de capacitación dirigidos al personal de la Gobernación de Zamora Chinchipe.

ESTRATEGIA

- ✓ Gestionar recursos económicos para implementar programas de capacitación.

ACTIVIDAD

- ✓ Determinación de recursos económicos disponibles para invertir en talleres de capacitación.
- ✓ Gestión de recursos económicos para cubrir posible déficit en el presupuesto para la actividad de capacitación.
- ✓ Determinación de temática a implementarse en los talleres.
- ✓ Implementación de talleres de capacitación.

PRESUPUESTO

Tabla 104: Presupuesto III

RUBRO	CANTIDAD	PRECIO/UNIT.	COSTO TOTAL (\$)
Implementación de talleres de capacitación.	5 (Al año)	300.00	1.500.00
TOTAL			1.500.00

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

- ✓ El costo de la acción asciende a la cantidad de 1.500.00 dólares.

RESPONSABLE

- ✓ Talento Humano
- ✓ Financiero

TIPO DE PROCESO:
AGREGADORES DE VALOR

PROCESO:
Operativos de control delincencial.

PROBLEMA

- ✓ Bajo nivel en la ejecución de operativos de control delincencial.

OBJETIVO

- ✓ Incrementar el número de operativos de control delincencial al año mejorando la eficiencia en el servicio y el índice de resultados.

ESTRATEGIA

- ✓ Potenciar el equipo operativo de control delincencial.

ACTIVIDAD

- ✓ Implementar talleres de capacitación referente a la temática.
- ✓ Mejoramiento de equipos para operativos.

PRESUPUESTO

Tabla 105: Presupuesto IV

RUBRO	CANTIDAD	PRECIO/UNIT.	COSTO TOTAL (\$)
Talleres de capacitación	4 (Al año)	300.00	1.200.00
Implementación de equipos operativos	30	200.00	6.000.00
TOTAL			7.200.00

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo

- ✓ El costo de la presente actividad asciende a la cantidad de 7.200.00 dólares.

RESPONSABLE

- ✓ Talento Humano
- ✓ Financiero

TIPO DE PROCESO:

AGREGADORES DE VALOR

PROCESO:

Pago de adquisiciones de bienes y servicios.

PROBLEMA

- ✓ El pago de bienes y servicios presenta demora en los tiempos de tramitación de los mismos.

OBJETIVO

- ✓ Disminuir los tiempos en el proceso de acreditación de los pagos de bienes y servicios, mejorando el indicador del proceso y por la tanto la imagen de la institución.

ESTRATEGIA

- ✓ Potencializar el departamento de tesorería que forma parte del proceso mediante la inserción de profesionales de apoyo.

ACTIVIDAD

- ✓ Recopilación de carpetas de profesionales competentes para que se inserten a formar parte del departamento de tesorería de la Gobernación de Zamora.
- ✓ Análisis de carpetas.
- ✓ Selección de dos profesionales.
- ✓ Contratación de profesionales.

PRESUPUESTO

Tabla 106: Presupuesto V.

RUBRO	CANTIDAD	PRECIO/UNIT.	COSTO TOTAL
Contratación de profesionales en el área financiera.	2	450.00	900.00
TOTAL			900.00

Elaborado por: Yajaira Ximena Romero Vallejo.

- ✓ El costo de la presente actividad asciende a la cantidad de 900 dólares.

RESPONSABLE

- ✓ Talento Humano
- ✓ Financiero

EL COSTO TOTAL DEL PLAN DE ACCIÓN: 18.600.00.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- ✓ Del diagnóstico realizado se pudo determinar que los empleados no se encuentran familiarizados con la filosofía empresarial, misión, visión; este desconocimiento puede ocasionar a que el trabajador realice actividades sin saber el objetivo que se pretende alcanzar.
- ✓ La gobernación no contaba con una guía documentada de las actividades a realizar, no reconocían cual era el producto final de cada proceso, ni la forma ordenada de llegar a ello.
- ✓ No estaban definidos si los procesos eran gobernantes, claves o de apoyo nos vimos en la exigencia de desarrollar una un mapa de proceso que ayude a identificar estos.
- ✓ Hago énfasis que en la fase de diagnóstico de la institución no tenían diseñados indicadores en ningún departamento, por lo que esta propuesta servirá para mejorar su desempeño.
- ✓ Existencia de poca capacitación en forma regular los servidores públicos de la institución especialmente en tesorería en el área tributaria.
- ✓ Falta de incentivos a los funcionarios que generen alto grado de rendimiento en la evaluación.
- ✓ Implementar planes de acción para eliminar las debilidades y amenazas detectadas por la empresa, como poca capacitación en forma regular a los servidores públicos, falta de apoyo personal en el área de tecnología, comisaria nacional ya que una misma persona es encargada de realizar el proceso lo que implica demora en los tiempos de entrega del servicio.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones determinadas se recomienda:

- ✓ Los servidores públicos deben demostrar su compromiso para establecer mejoras en los procesos.
- ✓ Se debe delegar un equipo responsable que sea encargado de implementar, controlar, evaluar y mejorar los procesos.
- ✓ Hacer uso de los indicadores planteados manteniéndolos actualizados, respetar la frecuencia de medición propuesta y establecer una constante vigilancia para el cumplimiento de éstos.
- ✓ Capacitar al personal administrativo y operativo en forma regular acorde a los nuevos requerimientos que demanda el servicio.
- ✓ Socializar el Plan de Evacuación a los Servidores Públicos de la Planta Central para conocimiento y prevención de los mismos.
- ✓ Socializar los diferentes Cuerpos Legales vigentes relacionados a la Gestión de Riesgos.
- ✓ Capacitación Permanente a las tres brigadas de Primera Respuesta, Primeros Auxilios, contraincendios, evacuación.
- ✓ Implementar incentivos a los funcionarios que generen alto grado de rendimiento en la evaluación, logrando mayor motivación en los mismos.
- ✓ Implementar un sistema de seguimiento de procesos mediante la web, que permita receptar mayor cantidad de sugerencias que puedan ser aplicables al mejoramiento de los mismos.
- ✓ Implementar el personal de apoyo en el área de Tecnología, Comisaría, Intendencia y Jefatura Política.
- ✓ Mediante la implementación del Manual de procesos orientar la actuación del área de Compras Públicas.
- ✓ Implementación de un Manual de Procesos en la gestión de servicios que brinda la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Fortalecer el equipo operativo para mejoramiento en el proceso de generar acciones de seguridad ciudadana.
- ✓ Mantener el eficaz ritmo de operación del proceso Control de Violencia Intrafamiliar capacitando constantemente al personal involucrado.

- ✓ Implementar un Manual de Procesos mismo que contribuya a mejorar los indicadores de rendimiento en algunos procesos que no están funcionando eficientemente

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Arias, Fidas (1999) El Proyecto de Investigación, Caracas: Editorial Episteme.
- ✓ Beltrán J., Carmona M., Carrasco R., Rivas M., Tejador F., Guía para una gestión basada en procesos.
- ✓ Chang, R. Y. (1996). Mejora Continua de Procesos. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- ✓ Guilli, J.J. (2007). Diseño Organizativo, Estructura y Proceso. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- ✓ Hernández Orozco, Carlos (1998) - Análisis Administrativo, EUNED - Costa Rica.
- ✓ ISO. (Mayo 2001). Orientación acerca del enfoque de procesos para los sistemas de Gestión de Calidad. (ISO, Ed).
- ✓ Lardent A., Gómez M., Echarren., Loro A., (1990). Técnicas de organización, sistemas y métodos. Editorial Club de Estudio.
- ✓ Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, (2009). Guía para el Levantamiento de Procesos.
- ✓ Tamayo y Tamayo, Mario (1997), El proceso de la investigación científica. Limusa Noriega Editorial.
- ✓ Rivadeneira M., Guía Didáctica Procesos Avanzados de Gestión II. Loja: UTPL ediciones.
- ✓ Sabino Carlos (1997), Metodología de la investigación, Caracas: Editorial Panapo.
- ✓ Silva Santos, R& Oviedo, M (2011). Diseño Organizacional y Estructural de Puestos. (Primera ed.). Quito-Ecuador: IAEN.

Direcciones Electrónicas

- ✓ Gobierno Provincial de Zamora Chinchipe. Recuperado de: www.zamora-chinchipe.gob.ec Accesado el día 28 de diciembre de 2010.

LEYES

- ✓ Acuerdos No 304 y 1085 Delegación de atribuciones al gobernador.
- ✓ Acuerdo Ministerial 0180 de 7 de septiembre 2008.
- ✓ Acuerdo Ministerial 2521.
- ✓ Acuerdos ministeriales 1470, 1509.
- ✓ Acuerdos Ministerial No. 0176 de 7 de septiembre del 2005, establece los valores de los permisos anuales de funcionamiento.
- ✓ Acuerdos Ministeriales 1470 y 1502 que regulan el horario de expendio de alcohol a nivel nacional, los locales de abarrotes, tiendas, comercios, comisariatos, delicatessen, venta de licores y licorerías, pueden funcionar y expender licor lícitamente.
- ✓ Acuerdos ministeriales 1494.
- ✓ Constitución de la República del Ecuador.
- ✓ Código de Ética de la Gobernación de Zamora Chinchipe.
- ✓ Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIT) (6 de octubre del 2010).Quito- Ecuador.
- ✓ Código penal.
- ✓ Código de procedimiento penal.
- ✓ Código civil.
- ✓ Código de procedimiento civil.
- ✓ Código de trabajo.
- ✓ Código tributario.
- ✓ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- ✓ El Decreto Supremo 3310- B de fecha 8 de marzo de 1979 señala: Las intendencias Generales de Policía a nivel nacional se encargaran de otorgar los Permisos Anuales de Funcionamiento (P.A.F.), así mismo lo manifiesta el Art. 29 de dicho decreto
- ✓ Decreto Ejecutivo 1438.
- ✓ Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva
- ✓ Instructivos del Ministerio de Finanzas.
- ✓ Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) 6 de octubre del 2010.Segundo Suplemento de Registro Oficial 294.
- ✓ Ley orgánica de defensa del consumidor.

- ✓ Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- ✓ Ley 103: Violencia contra la mujer y la familia.
- ✓ Ley de migración (deportación).
- ✓ Ley de Ventas de Bienes por Sorteo, publica en el Registro Oficial No 560 de fecha 7 de abril del 2005.
- ✓ Ley de Creación de Fondos para el Desarrollo de la infancia y su Reglamento de Aplicación.
- ✓ Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (LOCGE).
- ✓ Ley de la Seguridad Pública y del estado y su reglamento.
- ✓ Manual de Gestión de Riesgos
- ✓ Marco Normativo de la Gestión de Riesgos.
- ✓ Normas Internacionales de Contabilidad.
- ✓ Normas Técnicas de control Interno.
- ✓ Normas de Contabilidad.
- ✓ Plan Nacional del Buen Vivir.
- ✓ Plan de Desarrollo de la Provincia de Zamora Chinchipe.
- ✓ Políticas Públicas de la Secretaria Nacional de Gestión de Riesgos.
- ✓ Plan Integral de Seguridad (Agente SN GR-2011).
- ✓ Sistema Nacional de Finanzas Públicas (SINFIP).

