



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

AREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Diseño de un modelo de gestión por procesos para el Área de Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, provincia Zamora Chinchipe, año 2013.

TRABAJO DE FIN DE MAESTRIA

AUTOR: Robles Campoverde, Tania Cristina

DIRECTOR: Tene Tene, Ángel Vicente

CENTRO UNIVERSITARIO: ZAMORA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Ingeniero Msc.

Ángel Vicente Tene Tene

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado “Diseño de un modelo de gestión por procesos para el Área de Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, provincia Zamora Chinchipe, año 2013”, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, marzo del 2014

f)

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Robles Campoverde Tania Cristina declaro ser autor (a) del presente trabajo de fin de maestría: Diseño de un modelo de gestión por procesos para el Área de Desarrollo Comunitario del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, provincia Zamora Chinchipe, año 2013, de la Titulación de magister en Gestión Empresarial, siendo Ángel Vicente Tene Tene 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.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 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 que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f)

Robles Campoverde Tania Cristina

C.I. 1718269648

DEDICATORIA

A Eduardo, mi esposo por su apoyo y comprensión, y a mis queridas hijas Doménica Pauleth y Larissa Antonella, ellas le dan sentido al esfuerzo de prepararme día a día.

Cristina

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento profundo y sincero: A Dios que guía mi camino, al personal que labora en el Departamento de Desarrollo Comunitario del GAD del cantón Centinela del Cóndor por la apertura para la investigación del tema, al Ing. Ángel Vicente Tene Tene por guiar con mucha exigencia el desarrollo del proyecto, a mis amigas y amigos por su aporte valioso en el desarrollo del proyecto, en fin a toda la familia que conforma la Universidad Técnica Particular de Loja.

INDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y SECIÓN DE DERECHOS	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
INDICE DE CONTENIDOS	VI
RESUMEN EJECUTIVO	1
ABSTRACT	2

CAPÍTULO I

1.	INTRODUCCIÓN	3
1.1	Planteamiento del problema	3
1.2	Justificación	5
1.3	Objetivos	7
1.3.1	Objetivo General	7
1.3.2	Objetivos Específicos	7
1.4	Alcance	7

CAPÍTULO II

2.	METODOLOGÍA	9
2.1	Identificación del Servicio	9
2.2	Alineación del área de Desarrollo Comunitario, con la Institución	10
2.3	Clientes	11
2.4	Identificación y secuencia de los procesos	11
2.5	Descripción de los procesos actuales	12
2.5.1	Diagrama de flujo	13
2.5.2	Ficha de Proceso	14
2.6	Seguimiento y medición de los procesos	14
2.7	Propuesta de mejora	14

CAPÍTULO III

3.	LA GESTION POR PROCESOS	15
3.1	Definición del proceso	15
3.2	Importancia de la gestión por procesos	16
3.2.1	Mayor productividad	19

3.2.2	Responsable del proceso	19
3.3	Características del modelo de gestión por procesos	19
3.4	Representación de los procesos	20
3.5	Metodología para la mejora de los procesos	22
3.6	Indicadores de gestión	23
3.6.1	Qué es un indicador cuantitativo	23
3.6.2	Características de un indicador	23
3.6.3	Clases de indicadores	23
3.7	Introducción al Mejoramiento continuo	24

CAPÍTULO IV

4.	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR	26
4.1	La institución y el sector al que pertenece	26
4.1.1	El cantón	26
4.1.1.1	Datos geográficos	26
4.1.1.2	Ubicación del cantón Centinela del Cóndor	27
4.1.1.3	Población	28
4.2	Marco Legal	29
4.3	Organización	29
4.4	Alineamiento al PNBV	31
4.5	Sus servicios	33
4.6	Sus clientes	35

CAPÍTULO V

5.	LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE DESARROLLO COMUNITARIO DEL GAD DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR	36
5.1	Identificación y secuencia de los procesos	36
5.1.1	Procesos de gestión interna	37
5.1.2	Funciones y competencias exclusivas del GAD del cantón Centinela del Cóndor	37
5.1.3	Productos y servicios	38
5.2	Descripción de los procesos	38
5.2.1	Flujograma de actividades	39
5.2.2	Fichas de procesos	42
5.3	Seguimiento y medición de los procesos	45

5.4	Indicadores del proceso	45
5.5	Mejora de los procesos	48
5.5.1	Propuesta de mejora de los procesos	49
5.5.2	Talleres de mejora participativa de procesos	50
CONCLUSIONES		52
RECOMENDACIONES		52
BIBLIOGRAFÍA		53
ANEXOS		55

RESUMEN EJECUTIVO

Se diseñó un modelo de gestión por procesos para el Área de Desarrollo Comunitario del GAD del cantón Centinela del Cóndor provincia Zamora Chinchipe y se enmarca en el proyecto de posgrados propuesto por la Universidad Técnica Particular de Loja, se siguió la metodología propuesta por el Instituto Andaluz de Tecnología, se elaboró un mapa de procesos en los que se identifican los procesos operativos mismos que se describen a través de diagramas de flujo y fichas de procesos. Para cada uno se establecen indicadores y se plantea propuesta de mejora. Finalmente se concluye que el Departamento de Desarrollo Comunitario debe realizar una evaluación a sus procesos de manera prioritaria a fin de lograr una mejora en la gestión actual de dicho GAD.

PALABRAS CLAVES: GAD GESTIÓN POR PROCESOS COOTAD

ABSTRACT

A process of development was designed for the Area of Community development of the GAD of the “Centinela del Cóndor provincia Zamora Chinchipe” town and it is framed in the Post- Graduation project proposed by the “Universidad Técnica Particular de Loja”. The methodology proposed by AIT was followed, a process map was made in which the operative processes were identified and they were described by flowcharts and process files. For each of this process before listed some flags are set and a proposal of improvement is raised. In conclusion, the department of community development should make an evaluation to the process as a priority, focused to the improvement of the actual management of the GAD.

KEY WORDS: GAD MANAGEMENT OF PROCESSES COOTAD

CAPÍTULO I

1.1 Planteamiento del problema

El Artículo 66 de la Constitución de la República, reconoce y garantiza a las personas, el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características; y el Artículo 226 de la Constitución, menciona que todas las Instituciones del Estado, sus organismos dependencias, las servidoras o servidores públicos que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la ley, además que tiene el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

El Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental (DTGA), fue establecido mediante Ordenanza que crea el Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental (DCTGA), dada el 30 de abril del año 2012; misma que fue aprobada el 3 de mayo del año 2012 conforme lo dispone el artículo 322 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización.

El Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental fue creado con el objeto de socializar, fomentar, planificar, y ejecutar varios programas y proyectos para lograr el desarrollo productivo de la zona, la conservación del medio ambiente, la protección de los recursos naturales y la biodiversidad del cantón, a través de la implementación y ejecución de políticas que apunten a mejorar los ingresos económicos y por ende mejorar la calidad de vida de la población, como hacer uso de las potencialidades de la biodiversidad, incrementar la producción y productividad agrícola, pecuaria, artesanal, turística y otras actividades que logren la sustentabilidad y sostenibilidad de los programas y proyectos. Toda política implementada tendrá como fin mejorar las condiciones de vida y lograr un estatus mejor para sus habitantes, dentro del contexto del Buen Vivir para la población, basado ello en la elaboración en primera instancia del conocimiento de la problemática y necesidades de las comunidades, para lo cual se elaborará diagnósticos participativos en un intercambio de conocimientos y experiencias y con la participación activa y dinámica de los gestores de su propio desarrollo.

Hay que tener claro que para alcanzar las metas establecidas por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) es necesario que el líder de la Institución, debe controlar los procesos y medir los resultados para ir a un mejoramiento continuo en la prestación de servicios o en la oferta de un bien; pero lo anterior expuesto, no se da por que el personal que labora en el Departamento tiene un alto índice de rotación.

Los servicios básicos que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Centinela del Cóndor, a través de sus diferentes departamentos no son suficientemente buenos o la percepción que tienen los habitantes del cantón es negativa, y no existe en este momento ninguna propuesta de manera concreta íntegra de tanto el uso del suelo como la distribución de obras y servicios públicos; debido a que los centros poblados rurales del cantón, se caracterizan por estar localizados espacialmente de manera dispersa, teniendo dificultades en la cobertura de servicios básicos, sociales, equipamiento y de conectividad, siendo un problema socio-ambiental y de planificación territorial que degrada y deteriora tanto la calidad del medio ambiente rural como la calidad de vida de las personas, mientras que la cabecera cantonal, posee mejor cobertura de dichos servicios, pero de manera limitada.

Por lo tanto la imagen, las funciones en sí y el accionar del GAD del cantón Centinela del Cóndor no está desarrollando de la mejor manera las funciones para lo cual fue creada, y valga la redundancia cuya función vital y básica es, ser ese nexo de unión entre el GAD y la comunidad en primera instancia para conocer la problemática y necesidades prioritarias de las comunidades a través de diagnósticos participativos, intercambio de conocimientos y experiencias y con la participación activa de todos.

En tales circunstancias el cliente-usuario exige mucho más de lo que se le puede suministrar como servicios por el desconocimiento y escasa difusión de políticas, lineamientos del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón.

Por lo anteriormente expuesto la relación entre el GAD y la comunidad se deteriora cada vez más, por el escaso compromiso real y verdadero que existe entre las partes para crear un lugar digno y cumplir con las políticas del Plan Nacional del

Buen Vivir. Es ahí donde el departamento de Desarrollo Comunitario, debería propiciar la participación activa y dinámica de sus habitantes.

Otro aspecto importante se da en las expectativas que se crean por parte de las autoridades cuando están en tiempos de campaña se ofrecen muchas soluciones, muchas obras que luego no se pueden realizar de la mejor manera por la falta de presupuesto, planificación y gestión.

Cabe indicar que por ser un departamento nuevo, carece de misión, visión, objetivos y por tanto no tiene un norte establecido; por otro lado no cuentan con la experiencia necesaria y carecen de funciones definidas que se enmarquen en una gestión por procesos que ayude a la organización a enfocar el cambio y una mejora continua, satisfaciendo de esta manera las necesidades de la comunidad en general.

Existe un proceso constructivo del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial en vigencia desde abril del año 2012 con el cual se pretende establecer los mecanismos necesarios para alcanzar una mejor Planificación tanto a corto como a largo plazo, tomando en cuenta las recomendaciones de la Secretaria Nacional de Planificación (SENPLADES).

1.2 Justificación

Con la finalidad de dinamizar y operativizar el desarrollo del cantón, de desarrollar e impulsar las aspiraciones de las y los ciudadanos y de orientar las diversas acciones, gestiones e interrelaciones de los diferentes actores sociales locales y de cooperación comprometidos en el desarrollo integral del cantón Centinela del Cóndor, y mediante Ordenanza dada el 9 de julio del año 2012, se dictamina la Aprobación del Plan de Desarrollo y de ordenamiento territorial del cantón Centinela del Cóndor. Dicho en otras palabras, el GAD del cantón Centinela del Cóndor busca promover su desarrollo local concibiéndolo para esto como un proceso de cambio socio-económico, político y cultural de carácter sostenido; un proceso que, además, se encuentra territorialmente localizado, y cuya finalidad última es el progreso de la región local, de la comunidad regional o local y, por supuesto, de cada persona que pertenece a ella.

Eso significa: crecimiento económico, distribución de la riqueza, mejoramiento de las condiciones de vida, equidad de género y cuidado del medio ambiente; pero también apropiación del espacio local y de sus posibilidades de desarrollo, lo cual implica el desarrollo de condiciones que faciliten y no coarten la participación social en los distintos ámbitos de la vida local, la democratización de las instancias de gobierno, el fortalecimiento de las relaciones de sus habitantes con el GAD.

Por ello la necesidad actual de enmarcar el conjunto de actividades que se llevan a cabo en el interior del Área de Desarrollo Comunitario, en procesos debidamente identificados con el fin de facilitar la gestión para ofrecer servicios de calidad con eficiencia y eficacia, a las y los ciudadanos del cantón, en directa concordancia con el fin, *objetivo* (deber) para la cual fue creada.

Bajo este contexto, se torna impostergable para la institución, el atender al requerimiento de desarrollar e implementar acciones, que con enfoque sistémico, impulsen un consistente y planificado proceso de fortalecimiento e innovación del Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental del GAD del cantón Centinela del Cóndor.

Es necesario, en el corto o mediano plazo, realizar una evaluación de la gestión del Departamento de Desarrollo Comunitario ya que se evidencia, en el diagnóstico realizado, algunas debilidades en cuanto a la prestación de servicios del departamento, además de que su estructura no se acopla a los roles y funciones que debería cumplir en el marco de las competencias exclusivas, que como determina la ley, deben asumirse por cada GAD cantonal; y, además se convierta en un nexo real de coordinación entre el accionar del GAD y la comunidad; entre lo que la gente verdaderamente necesita y lo que el GAD debe servir en forma adecuada y oportuna.

Se espera en primera instancia elaborar una propuesta de gestión que, de ser acogida, por los directivos del GAD, sirva para mejorar y promover la mejora continua de su gestión y que evidentemente, redundará en la prestación de mejores servicios para las y los ciudadanos del cantón; cuya responsabilidad sea “promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno. (COOTAD, Art. 54.- literal h)

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de los servicios que ofrece el Área de Desarrollo Comunitario del G.A.D. del cantón Centinela del Cóndor, provincia Zamora Chinchipe

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Desarrollar un marco teórico que permita orientar la investigación hacia la propuesta de una gestión por procesos, para el Área de Desarrollo Comunitario, del GAD del cantón Centinela del Cóndor.
- ✓ Realizar un diagnóstico de la situación actual del Área de Desarrollo Comunitario, del G.A.D. del cantón Centinela del Cóndor; con el fin de establecer las causas que determinan la débil gestión de los servicios que brinda el Departamento a las y los ciudadanos del cantón.
- ✓ Elaborar una propuesta de mejora de la calidad de los servicios que brinda el Área de Desarrollo Comunitario; a través de la implementación de la gestión por procesos con indicadores de gestión alineados con los Objetivos Nacionales Nro. 3, 4 y 7 del PNBV.

1.4 Alcance

La presente propuesta de tesis analizará los procesos que se desarrollan en la unidad Agrícola y Pecuaria del área de Desarrollo Comunitario del Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental del GAD del cantón Centinela del Cóndor y se enmarca en el Programa Nacional de Investigación “Diseño de un modelo de Gestión por Procesos para instituciones públicas y privadas, año 2012”, propuesto por la Dirección de Postgrados de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Este estudio se complementa con el desarrollado por Liliana Velasco “Diseño de un modelo de Gestión por procesos para el área de Gestión Ambiental del Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental del GAD del cantón Centinela del Cóndor”.

CAPÍTULO II

2. Metodología

La presente propuesta de investigación se desarrollará a través de la siguiente metodología.

2.1 Identificación del Servicio

Los servicios que presta en la actualidad el Área de Desarrollo Comunitario, del Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental del GAD del cantón Centinela del Cóndor son:

- Elaboración de perfil de proyectos
- Planes de capacitación y organización

Dichos servicios antes mencionados se están desarrollando al margen del PDOT elaborado en el año 2012; para su mayor comprensión se detalla en el Anexo No. 1. Para establecer los procesos que le corresponden desarrollar al Área de Desarrollo Comunitario se revisó los servicios que están facultados por la Constitución de la República 2008 en su Artículo 275.- Régimen de Desarrollo

- **Económico**
- Ambiental
- Sociocultural
- Político

Secretaría Nacional de Planificación (SENPLADES) en la Priorización de Proyectos (matriz plurianual) bajo los siguientes criterios:

- Aporte a la visión
- Impacto Ambiental
- Población beneficiaria
- Prioridades de Gobierno

Políticas y Lineamientos del Plan Nacional del Buen Vivir, COOTAD, Plan de Desarrollo de Ordenamiento Territorial, y son los siguientes:

- Elaboración de proyectos
- Gestión de recursos

- Seguimiento y control de los proyectos

2.2 Alineación de la misión, visión, objetivos del área de Desarrollo Comunitario, con la Institución

La misión, visión y objetivos estratégicos del GAD del cantón Centinela del Cóndor son los que se contemplan en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial vigente desde abril del año 2012 y reposa en el Departamento de Obras Públicas.

MISIÓN

Innovar y mejorar la capacidad de su gestión para dotar de la infraestructura económica básica que demanda la ciudadanía y garantice el incremento de la producción y comercialización de productos agropecuarios y turísticos.

VISIÓN

En el 2020, un cantón creciendo planificadamente con orden y respeto a las normas, con infraestructura y servicios básicos de calidad para todos, fortaleciendo su vocación turística y ganadera, en un ambiente seguro y respetuosos de su entorno natural. Su comunidad y autoridades están vinculadas al desarrollo local, así como instituciones y organizaciones que orientan su trabajo a la realidad territorial.

El Departamento de Desarrollo Comunitario no cuenta con una misión y visión propia por tanto su gestión, su accionar se alinea a la misión y visión general del GAD, a medida de la posibilidad de los recursos que posee y a la estabilidad del personal que labora en el Departamento.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ✓ Impulsar el desarrollo económico sostenido y sustentable de la zona, evitando la emigración del campo a la ciudad y asegurando la producción y comercialización de los productos.
- ✓ Contribuir al mantenimiento de la actividad agropecuaria tradicional, incorporando nuevas tecnologías que mejoren sus rendimientos y que no afecten al medio ambiente.
- ✓ Impulsar el incremento de la producción y comercialización de productos agropecuarios del cantón.

El Área de Desarrollo Comunitario contribuye con estos objetivos estratégicos que posee el GAD en el ámbito económico-productivo a medida de los recursos que posee ya que su presupuesto es limitado y la rotación de personal muy frecuente.

2.3 Clientes

Los clientes usuarios a los que se dirige el Departamento de Desarrollo Comunitario son sus tres parroquias legalmente constituidas y 30 barrios rurales; cubriendo de esta manera el total de la población.

2.4 Identificación y secuencia de los procesos

La identificación y secuencia de los procesos se hizo con la colaboración de: Alcalde, Director del Departamento Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental, Técnicos de Desarrollo Comunitario, Director de Talento Humano, Procurador Síndico; y se muestra en el cronograma siguiente:

Cronograma de actividades

FECHA	ACTIVIDADES	DETALLE	RESULTADO
20-06-2012	Reunión con el Alcalde Dr. Ennner Soto Pinzón	Solicitar su autorización para la realización de la investigación.	Aprobación OK
20-06-2012	Reunión con el Director del Departamento Ing. Jaime Churo	Entrega de oficio para informar sobre la investigación que se hará y solicitar la entrega de información necesaria para la investigación.	Obtención de autorización y revisión de ordenanzas
22-06-2012	Reunión con los Técnicos de la Unidad Agrícola y Pecuaria del Area de Desarrollo Comunitario Ing. Verónica Cuenca Córdova y Dra. Janneth Ochoa	Presentación e información del proyecto que se realizará. Recopilación de la ordenanza interna de creación del Departamento	Obtención de información básica
27-06-2012	Janneth Ochoa	Entrevista sobre las actividades que realizan el Técnico Agrícola y con qué fin.	Identificación de procesos

06-07-2012		Entrevista sobre las actividades que realiza el Técnico Pecuario y la manera como lo hace.	Identificación de procesos
13-07-2013		Revisión paso a paso de la forma en que desarrollan cada proceso	Detalle de cada uno de los procesos
18-06-2013	Reunión con el Director de Talento Humano Dr. Milton Márquez	Se solicitó un organigrama del GAD del Cantón Centinela del Cóndor	Obtención de organigrama del GAD
22-08-2013	Reunión con el Procurador Sindico Dr. Fabián Maldonado	Recopilación y análisis de: PODT, Ordenanzas, Estatutos de Constitución, Reglamento Interno de trabajo, instructivos administrativos, políticas, perfiles, normativas, procedimientos.	Obtención de una copia del PDOT y ordenanzas del GAD

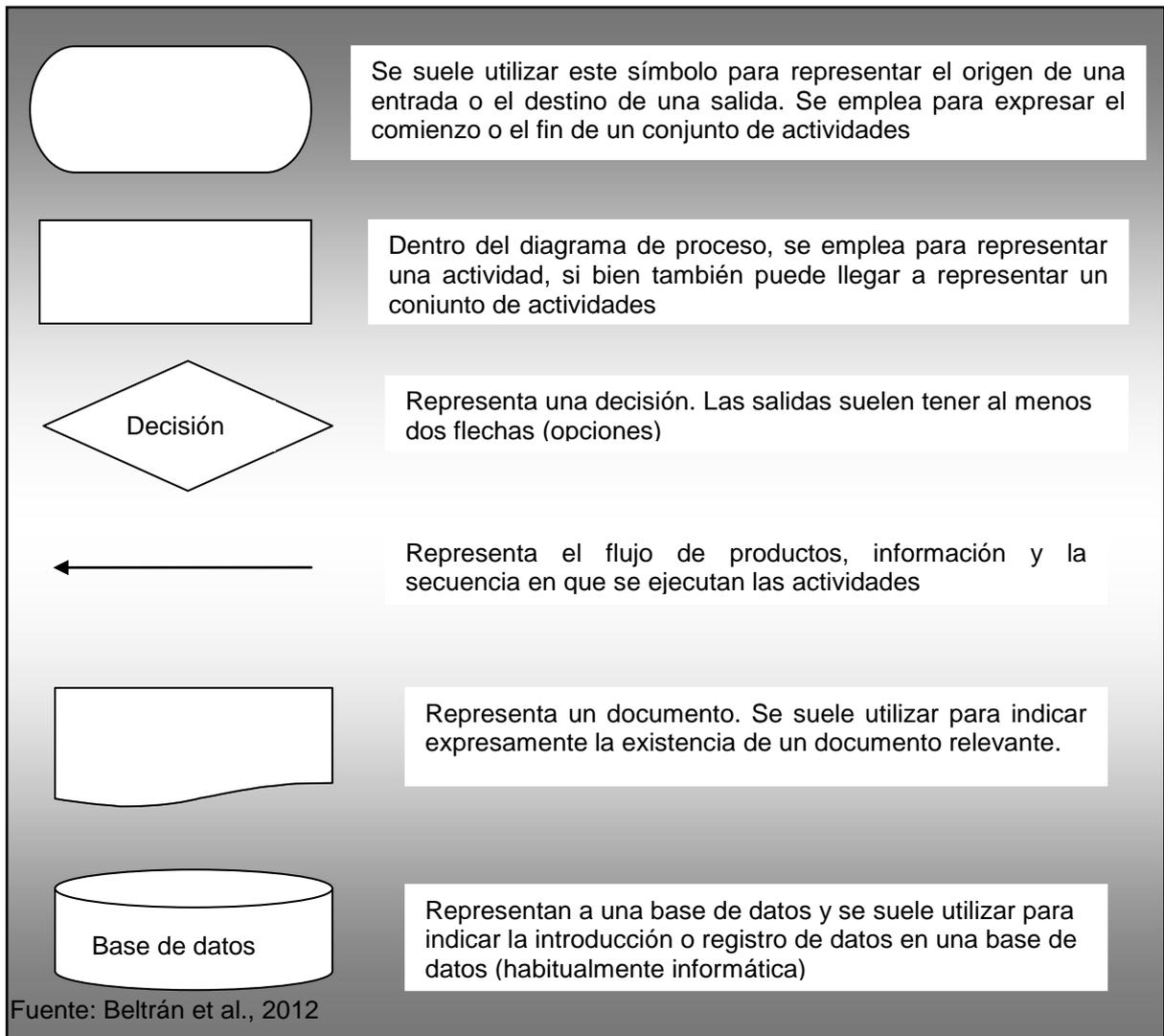
Como resultado de toda la investigación se identificó la secuencia y mapeo de los procesos; mismos que se muestra en la sección 5.1 del capítulo 5 y están enmarcados en la Constitución de la República, SEMPLADES, Políticas y lineamientos del Plan Nacional del Buen Vivir, COOTAD, PDOT.

2.5 Descripción de los procesos actuales

Para describir los procesos que le corresponden ejecutar al Área de Desarrollo Comunitario del GAD del cantón Centinela del Cóndor según la normativa explicada se utilizará las siguientes herramientas.

2.5.1 Diagrama de flujo

Los diagramas de flujo (o flujograma) son diagramas que emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas de un proceso. También permiten describir la secuencia de las actividades.



Los resultados de los flujogramas de los procesos identificados se muestran en la sección 5.2.1 del capítulo 5.

2.5.2 Ficha del proceso

Los procesos se describirán de acuerdo a la siguiente ficha:

PROCESO:		RESPONSABLE:
OBJETIVO:		
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> A L C A N C E </div>	<input type="radio"/> Empieza: <input type="radio"/> Incluye: <input type="radio"/> Termina:	
ENTRADAS:		
PROVEEDORES:		
SALIDAS:		
CLIENTES:		
DOCUMENTACIÓN:		REGISTROS:
VARIABLES DE CONTROL:		INDICADORES:

Las fichas correspondientes a cada proceso se verán reflejadas en el punto 5.2.2 del capítulo 5.

2.6 Seguimiento y Medición de los procesos

Para dar seguimiento a cada proceso se establecieron y definieron indicadores mismos que se detallan en el capítulo 5 sección 5.4

2.7 Propuesta de mejora

En función a los procesos identificados: flujogramas, fichas se hará una propuesta de mejora misma que se muestran en el capítulo 5, sección 5.4

CAPÍTULO III

3 La gestión por procesos

3.1 Definición de proceso

“Proceso es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes”. (Bravo, J, 2011, p.31).

La gestión por procesos es la piedra angular tanto de las normas ISO-9001 como del modelo EFQM. (European Foundation for Quality Management). Su implementación puede ayudar a una mejora significativa en la calidad de los servicios que presta el área de Desarrollo Comunitario del G.A.D. del cantón Centinela del Cóndor.

“La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente” (Bravo, J, 2011, p.29).

Según la ISO 9000-2000, los principios de Gestión de Calidad se refiere a: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor; y el enfoque basado en procesos sostiene que un resultado se alcanza eficientemente cuando las actividades y recursos se gestionan como un proceso.

Según la norma ISO 9000-2000 un proceso es “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

La gestión por procesos se realiza a través de las siguientes etapas:

- Identificación y secuencia de los procesos
- La descripción de cada uno de los procesos
- El seguimiento y la medición para conocer los resultados que se obtienen
- La mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizados

Mediante la gestión de cada uno de sus procesos, el GAD puede mejorar sus resultados, para la satisfacción del cliente que demanda servicios de calidad.

En el GAD del cantón Centinela del Cóndor se requiere fortalecer sus capacidades para dar satisfacción a los requerimientos ciudadanos. A tal efecto, es necesario impulsar criterios de universalización que atiendan la diversidad y complejidad de dichos requerimientos, así como fortalecer la calidad de la gestión pública para que sea un real instrumento al servicio de la cohesión social.

La gestión por procesos ve a los procesos como creaciones humanas con todas las posibilidades de acción sobre ellos: diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, entre otras. Por ello no pueden estar abandonados a su suerte, hay que establecer formas de intervención que tienen por objetivo cumplir la estrategia de la organización y mejorar en múltiples aspectos deseables, la atención al usuario, calidad, productividad, y muchos otros. Acepta que no tiene finalidad por sí misma, sino que es un medio para lograr grandes metas organizacionales.

3.2 Importancia de la Gestión por procesos

La importancia de la Gestión por procesos para el GAD radica en presentar una visión integral del cambio en la institución, logrando sinergizar los conceptos de “sistema” “gestión” y “procesos”. De la misma forma ayuda de manera significativa a reducir los trámites, a ofrecer servicios de calidad en el menor tiempo posible con la finalidad de satisfacer en forma adecuada las necesidades de los usuarios; y con ello lograr eficiencia en su gestión.

Los beneficios que obtendrá el Área de Desarrollo Comunitario del GAD del cantón Centinela del Cóndor al desarrollar de mejor manera sus procesos y definir correctamente las funciones y responsabilidades de sus colaboradores; y con ello lograr:

- Alcanzar el desarrollo equilibrado y armónico de los pobladores del cantón
- Reducción de los costes y los tiempos, mediante una utilización efectiva de los recursos del GAD de Centinela del Cóndor, priorizando su utilización.

- Cumplir con el objetivo para lo cual fue creada el Departamento, para ofrecer servicios de calidad con eficiencia economía y efectividad.
- Conocer lo que hacen y como lo hacen con el fin de conocer las fortalezas o carencias que posee el Departamento.
- Brindará un panorama claro de que se hace, como se hace y quien es el responsable de hacerlo (dueño del proceso).
- Integrará y alineará los procesos para permitir el logro de los resultados planificados.
- Fortalecerá la capacidad para centrar los esfuerzos en la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.
- Proporcionará confianza a los clientes/usuarios y otras partes interesadas, respecto al desempeño coherente de la institución.
- Reducirá costos y tiempos de ciclo a través del uso eficaz de los recursos
- Proporcionará oportunidades para enfocar y priorizar las iniciativas de mejora
- Estimulará la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades.

La gestión por procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente/usuario. El objetivo es dar valor agregado con la gestión de procesos, mejor, ayudar a que cada área agregue más valor para el cliente/usuario y con ello mejora la productividad de la empresa.

El modelo de gestión por procesos hace referencia a la manera de gestionar una organización basada en procesos (enfoque basado en procesos). Esta es una sencilla definición que engloba toda una filosofía y que rompe esquemas que tradicionalmente han matizado a la administración pública, en el sentido que en ella ha influido por la normatividad legal expresada a través de leyes, decretos, resoluciones y otros actos administrativos, el esquema o el modelo funcional. Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados que interactúen. A menudo, el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. En el Área de Desarrollo Comunitario, del GAD del cantón Centinela del Cóndor con los procesos bien gestionados se logrará satisfacer a los clientes internos tales

como la dirección, los participantes del proceso y los usuarios, evitar reprocesos, reclamos, papeles, transacciones en reposo que corresponden en estos tiempos, el rendimiento de los procesos está alineado con la estructura de incentivos, reconocimientos de la organización, lo que facilita el cambio y la motivación de las personas.

Por ello el enfoque basado en procesos se configura en la actualidad como una de las líneas fundamentales a seguir a la hora de gestionar eficazmente las actividades de valor en las empresas. Los sistemas de gestión de la calidad han asumido la importancia de gestionar por procesos desarrollando a través de los sistemas de aseguramiento de la calidad o de los modelos de gestión de la calidad total, criterios de actuación para este fin. La orientación de procesos constituye un enfoque actual para la mejora continua. Efectivamente de un enfoque de gestión por funciones, se está pasando a la gestión por procesos con el objetivo de maximizar el valor para el cliente, con la máxima calidad.

Para que todas las personas dentro de la organización se sumen a los procesos el objetivo es simple: colocar a las personas en los puestos de trabajo adecuados y deshacerse de las personas inadecuadas. El libro de Jim Collins Empresas que sobresalen expresa este imperativo como “dejar subir a las personas adecuadas al autobús” y “hacer que se sienten en los asientos adecuados”

Por otra parte es necesario considerar que el diseño, la gestión y la mejora de los procesos en una organización, deben estar liderados mediante una implicación directa de los líderes de la organización que impulsen el desarrollo (visión) la implantación y la mejora continua del sistema de gestión enfocado sobre la base de los procesos, además de asegurar que la estructura de procesos este alineada con la política y la estrategia de la organización y que dicha política y estrategia se desplieguen mediante la identificación de los procesos clave en la estructura definida.

3.2.1 Mayor Productividad

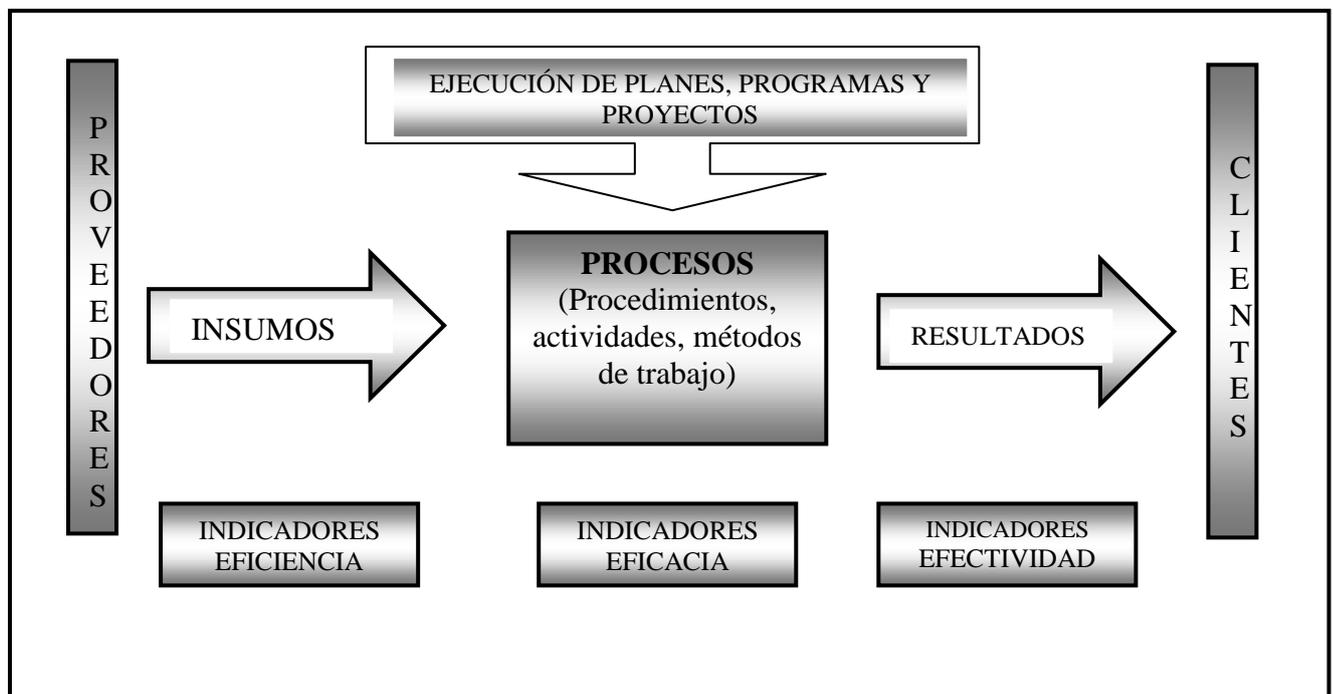
La gestión de procesos ayudará a lograr la deseada productividad, entendiendo por tal tanto la eficiencia como la eficacia de un proceso. Eficiencia en el sentido de hacer con menos. Eficacia para agregar valor al cliente/usuario.

Generalmente se define la productividad como eficiencia más eficacia. Considerando que eficiencia es agregar valor para el cliente y eficacia es satisfacer un cliente interno y agregar valor orientado al cliente/usuario.

3.2.2 Responsable del proceso

El dueño del proceso es un rol ejecutivo a quien se le encomendó velar por el buen desempeño de un proceso, de principio a fin. Cuenta con la autoridad a plena dedicación, al que se llama ejecutivo de procesos empresariales, que es responsable de preparar y poner en marcha su diseño. Es decir, el dueño o propietario del proceso defiende la totalidad del proceso de cara al cliente; es decir tiene autoridad para decidir lo que mejor convenga a la institución para obtener los resultados propuestos.

3.3 Características del Modelo de Gestión por Procesos



Fuente: Guía para una gestión basada en procesos

Cada proceso tiene clientes y otras partes interesadas (quienes pueden ser internos o externos a la organización) que son afectados por el proceso y quienes definen los resultados requeridos de acuerdo con sus necesidades y expectativas.

Debería utilizarse un sistema para recopilar datos, los cuales pueden analizarse para proveer información sobre el desempeño del proceso, y determinar la necesidad de acciones correctivas o de mejora.

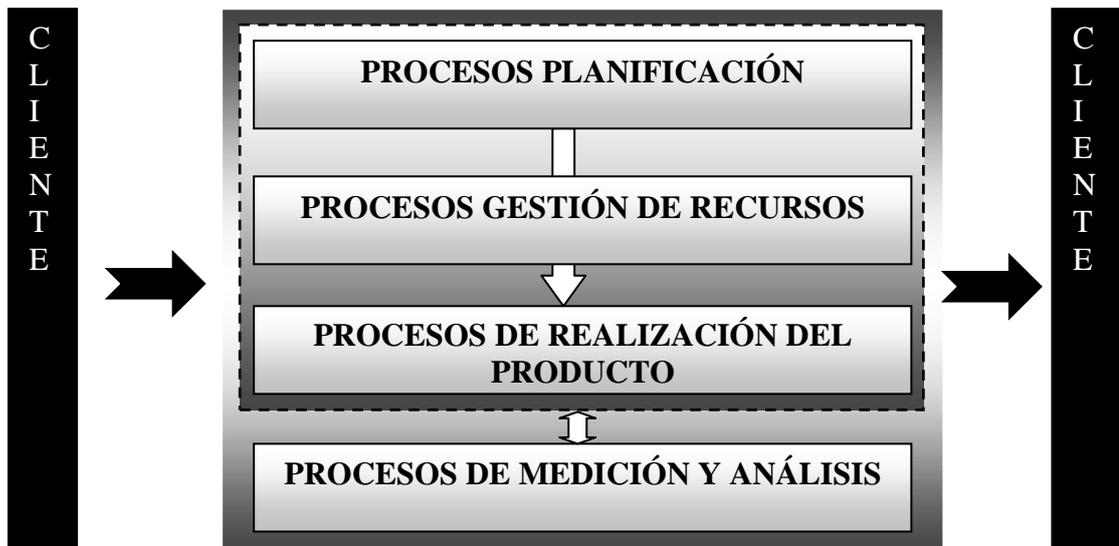
Todos los procesos deberían estar alineados con los objetivos de la organización y diseñarse para aportar valor, teniendo en cuenta el alcance y la complejidad de la organización. La eficacia y eficiencia del proceso pueden evaluarse a través de procesos de revisión internos o externos.

3.4 Representación de los procesos

La manera más representativa de los procesos es a través de un mapa de procesos.



Fuente: Guía para una gestión basada en procesos



Fuente: Guía para una gestión basada en procesos

La agrupación de los procesos permite establecer analogías entre los mismos, al tiempo que facilita la interrelación y la interpretación del mapa en su conjunto.

Procesos estratégicos aquellos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección.

Procesos operativos aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto o la prestación del servicio; son procesos de línea

Procesos de apoyo dan soporte a los procesos operativos, se refieren a procesos relacionados con recursos y mediciones.

Procesos de planificación vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección.

Procesos de gestión de recursos permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo)

Procesos de realización del producto permiten llevar a cabo la producción y la prestación del servicio.

Procesos de medición, análisis y mejora permiten hacer el seguimiento de los procesos, medirlos, analizarlos y establecer acciones de mejora.

Considerando la agrupación elegida por la organización, el mapa de procesos debe incluir de manera particular los procesos identificados y seleccionados, planteándose la incorporación de dichos procesos en las agrupaciones definidas.

3.5 Metodología para la mejora de procesos

Cada cierto tiempo es importante salir del cuadrado, significa cambiar radicalmente la forma de hacer las cosas, lo cual es más que mejora. Es necesario para lograr los nuevos resultados, vitales para la competitividad, tales como menores costos y mayor satisfacción del cliente.

En los métodos para rediseño deben estar incorporados estos siete componentes intrínsecos del diseño de procesos: contenido técnico, presentación, seguimiento, implementación (en el sentido de gestión del cambio), retroalimentación, análisis de riesgos y responsabilidad social.

Es necesario considerar como parte de estos procesos los métodos para levantar, formalizar, mejorar y controlar los procesos.

Métodos para formalizar los procesos tanto el rediseño de cómo la mejora crean y modifican procesos, por lo tanto, se requiere tener muy claro como los nuevos procesos se formalizarán y serán la nueva forma, o mejor, las nuevas prácticas estándar.

Esto tiene que ver en general con las normas y procedimientos de la organización.

Se requiere métodos para:

- Representar procesos
- Aprobar el nuevo proceso
- Dejar disponible el proceso para la organización
- Hacer seguimiento del proceso
- Revisar periódicamente el proceso

Métodos para controlar procesos se supone que como resultado del rediseño existen indicadores definidos e implementados.

Algunos métodos son:

- Calcular los datos para el indicador
- Procesar y validar los datos para obtener la medición
- Analizar la medición respecto al patrón y rangos estándares
- Informar las mediciones fuera del estándar

- Definir acciones a tomar
- Realizar las correcciones
- Hacer seguimientos a los cambios

Métodos para escuchar al cliente es importante considerar al cliente/usuario y no basta con la intención, sino que debe haber métodos concretos para escucharlo:

- Grupo de enfoque y otras técnicas
- Recibir sugerencias y reclamos de clientes
- Procesar y responder los reclamos
- Dejar evidencia del análisis casual

3.6 Indicadores de gestión

3.6.1 ¿Qué es un indicador cuantitativo?

Un indicador es una variable que establece una relación entre dos o más datos significativos y que proporciona información sobre el estado de un proceso.

3.6.2 Características de un indicador

- Representatividad
- Sensibilidad
- Rentabilidad
- Fiabilidad
- Relatividad en el tiempo

El seguimiento y medición de los procesos, debe servir como mínimo para evaluar la capacidad y la eficacia de los procesos y tener datos a través de mediciones objetivas que soporte la toma de decisiones.

3.6.3 Clases de indicadores

- Indicadores de entrada
- Indicadores de salida
- Indicadores de eficiencia.- la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, es la utilización apropiada de los recursos requeridos o

disponibles para el logro de objetivos. Así, los indicadores de eficiencia orientan el control de los recursos por procesos, asociados a un objetivo particular y a los insumos del mismo. Por ejemplo, consumo de materiales, rendimiento, desperdicios, etc.

- Indicadores de eficacia.- es la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados, es decir, objetivos, productos o servicios, cuyas características satisfacen al cliente/usuario y partes interesadas. Por ejemplo: calidad, satisfacción.
- Indicadores de tiempo
- Indicadores de calidad
- Indicadores de productividad
- Indicadores de impacto

Por tanto los indicadores constituyen un instrumento que permite recoger de manera adecuada y representativa la información relevante respecto a la ejecución y los resultados de uno o varios procesos, de forma que se pueda determinar la capacidad y eficacia de los mismos, así como la eficiencia.

3.7 Introducción al mejoramiento continuo

Según la familia ISO 9000:2000, el objetivo de la mejora continua en los sistemas de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes/usuarios y otras partes interesadas.

La mejora continua debe ser el objetivo estratégico de una organización, para aumentar el desempeño y beneficiar a las partes interesadas:

- Clientes
- Colaboradores
- Accionistas
- Sociedad
- Autoridades
- Medio Ambiente

Es importante mencionar que los subprocesos, procedimientos, actividades y tareas, tienen una característica: son secuenciales. Esto quiere decir que llevan un

orden y en este orden debe aplicarse el ciclo Deming o PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), el cual actúa como guía y permite lograr de una forma sistemática y estructurada la resolución de problemas.



Fuente: Edward Deming, Calidad Total, 1989

Planificar.- Esta etapa implica establecer qué se quiere alcanzar (objetivos) y como se presente alcanzar (planificación de las acciones). Y se descompone en las siguientes sub etapas:

- Identificación y análisis de la situación
- Establecimiento de las mejoras a alcanzar (objetivos)
- Identificación, selección y programación de las acciones

Hacer.- En esta etapa se lleva a cabo la implantación de las acciones planificadas en la etapa anterior.

Verificar.- En esta etapa se comprueba la implantación de las acciones y la efectividad de las mismas para alcanzar las mejoras planificadas.

Actuar.- Se trabaja en función de los resultados de la comprobación anterior, en esta etapa se realizan las correcciones necesarias (ajuste) o se convierten las mejoras alcanzadas en una forma estabilizada de efectuar el proceso (actualización)

CAPÍTULO IV

4 Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor.

4.1 La Institución y el sector al que pertenece

Según el Código Orgánico Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en su Artículo 1.- Ámbito se establece la organización política administrativa del estado ecuatoriano en el territorio: el régimen de los diferentes niveles de gobiernos Autónomos Descentralizados y los regímenes especiales con el fin de garantizar su autonomía política administrativa y financiera.

En el Artículo 20, cantones se menciona que estos son circunscripciones territoriales conformados por parroquias rurales y la cabecera cantonal con sus parroquias urbanas señaladas en su respectiva ley de creación, y por las que se crearen con posterioridad, de conformidad con la presente ley; mientras que en Artículo 53.- Naturaleza Jurídica los GAD municipales son personas jurídicas de Derecho Público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana: legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en la Ley del COOTAD para el ejercicio de las funciones y competencias que les corresponden.

Con los antecedentes expuestos y según Decreto Ejecutivo Nro. 658 del *21 de marzo de 1995*, se crea la nueva jurisdicción territorial del Cantón Centinela del Cóndor con su cabecera cantonal Zumbi, dando inicio a la gestión Municipal a partir del 10 de Agosto de 1995. Entidad del Estado que se ampara de manera total a la Constitución de la República 2008 y al Código Orgánico Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

4.1.1 El Cantón

4.1.1.1 Datos Geográficos

El cantón Centinela del Cóndor, con su cabecera cantonal la ciudad de Zumbi, pertenece a la provincia de Zamora Chinchipe, se encuentra dividido en 3 parroquias y 38 barrios rurales. Tiene una extensión de 291Km², el 50.39% del suelo está cubierto por áreas destinadas a actividades agropecuarias, el 45.05% ocupan las áreas boscosas, el 1.89% las áreas urbanas, el 1.4% los páramos y el 0.09% los depósitos de agua.

Las parroquias y barrios que pertenecen al cantón Centinela del Cóndor son los siguientes:

PARROQUIAS:	
Urbana	Zumbi
Rurales	Panguintza Triunfo El Dorado
BARRIOS:	San Francisco, San Isidro, Pukallpa, La Wintza, Natenza, La Unión, San Antonio de Natentza, Nueva Macará, La Independencia, Los Limones, Los Laureles, El Placer, Tuntiak, Santa Lucia, Brisas del Nangaritza, El Panecillo, Loma Seca, San Gregorio de el Dorado, La Crucita, Los Cirimbos, Los Laureles, San Gregorio de Panguintza, Las Flores de Soapaca, San Miguel de la Hueca, Piedraliza, San Pablo, San Pablo Alto, Playas del Cuje, Santa Bárbara, San Juan, La Cordillera, La Florida, Nanguipa Alto, Nanguipa Bajo, San José, Santa Cruz, San Eduardo, La Guajira

4.1.1.2 Ubicación del Cantón Centinela Del Cóndor

Limitando al norte: con el cantón de Yantzaza, al sur: con el cantón Nangaritza, al este: colinda con el Cantón Paquisha, y al oeste: con el cantón Zamora en la cordillera Oriental, como se indica en el siguiente mapa:

UBICACIÓN DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR EN EL TERRITORIO PROVINCIAL



4.1.1.3 Población

La población del Cantón Centinela del Cóndor es de aproximadamente 6420 habitantes; a continuación se detalla el número de la población por sector y género:

POBLACIÓN TOTAL POR ÁREA

GÉNERO	POBLACIÓN		TOTAL
	URBANA	RURAL	
Hombres	789	2505	3294
Mujeres	805	2321	3126
TOTAL	1594	4826	6420

Fuente: INEC, censo 2010

4.2 Marco Legal

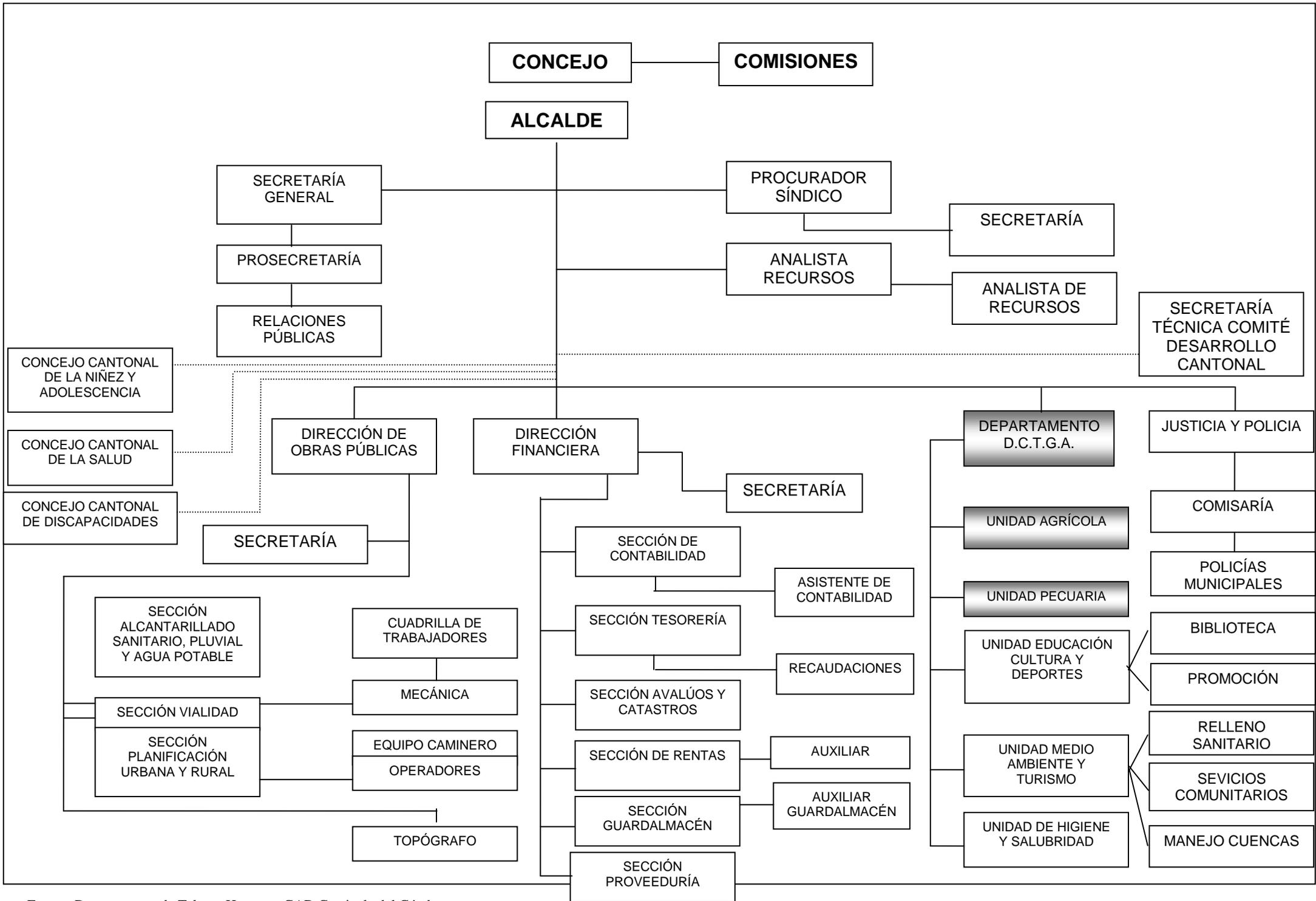
El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Centinela del Cóndor se rige bajo el siguiente sustento Jurídico:

- **Constitución de la República del Ecuador 2008**
 - Artículos 225, 227, 238, 240
- **Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo**
- **Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización**
 - Artículos 53- 62
- **Ley de Planificación y Finanzas Públicas**
 - Artículo 28, 29, 43, 44, 45, 49
- **Ley Orgánica de Administración Financiera y Control**
- **Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública**

4.3 Organización

Se muestra la conformación de los departamentos y del personal técnico-administrativo en el organigrama siguiente:

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL GAD DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR



4.4 Alineamiento al PNBV

El accionar del GAD del cantón Centinela del Cóndor se alinea con los objetivos 3,4 y 7 del PNBV 2009-2013. Además según el PDOT, Departamento de Obras Públicas el Municipio cuenta con los siguientes objetivos estratégicos en sus cinco ejes:

EJES ESTRATÉGICOS

HUMANO, SOCIAL Y CULTURAL

- ✓ Impulsar el mejoramiento del sistema educativo del cantón, a través de la dotación de infraestructura, equipo y material didáctico en los establecimientos educativos.
- ✓ Impulsar el mejoramiento de los servicios de atención médica en las comunidades rurales más vulnerables.
- ✓ Contribuir al proceso de mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades del cantón, a través del fortalecimiento de infraestructura, servicios básicos y desarrollo productivo.
- ✓ Contribuir a la conservación, protección, fortalecimiento y recuperación de la identidad cultural del habitante del cantón.
- ✓ Afirmar y fortalecer la identidad pluricultural local y procesos de creación cultural en todas sus formas, lenguajes y expresiones.

ECONÓMICO PRODUCTIVO

- ✓ Impulsar el desarrollo económico sostenido y sustentable de la zona, evitando la emigración del campo a la ciudad y asegurando la producción y comercialización de los productos.
- ✓ Impulsar el turismo como motor para el desarrollo económico del Cantón, valorizando y promocionando los atractivos turísticos naturales.
- ✓ Contribuir al mantenimiento de la actividad agropecuaria tradicional, incorporando nuevas tecnologías que mejoren sus rendimientos y que no afecten al medio ambiente.
- ✓ Construir y fortalecer espacios públicos, interculturales y de encuentro común.
- ✓ Impulsar el buen vivir y la soberanía alimentaria en las comunidades rurales.

POLÍTICO E INSTITUCIONAL

- ✓ Impulsar el fortalecimiento, coordinación y cooperación interinstitucional del Gobierno Municipal con organismos nacionales e internacionales
- ✓ Fortalecer las organizaciones sociales existentes, con enfoques de género y promoción de la identidad cultural, a través de la generación de proyectos productivos y de capacitación.
- ✓ Mejorar las capacidades y potencialidades de la ciudadanía.

RECURSOS NATURALES, GESTIÓN AMBIENTAL Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL

- ✓ Contribuir al fortalecimiento de una cultura de preservación del medio ambiente, promoviendo el cuidado de los ríos, quebradas y áreas naturales con la participación de la comunidad.
- ✓ Lograr un adecuado ordenamiento territorial del cantón, enmarcado en un proceso de planificación participativa en el que intervenga el Municipio, la comunidad y otros actores sociales orientados a mejorar la calidad de vida de su gente.
- ✓ Garantizar los derechos de la naturaleza y promover un ambiente sano y sustentable
- ✓ Prevenir, controlar y mitigar la contaminación ambiental, como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida.
- ✓ Incorporar el enfoque ambiental en los procesos sociales, económicos y culturales, dentro de la gestión pública

MOVILIDAD, ENERGÍA Y CONECTIVIDAD

- ✓ Impulsar el incremento de la producción y comercialización de productos agropecuarios del cantón.
- ✓ Dotar de Infraestructura económica básica que impulse el desarrollo industrial, minero y turístico del cantón.
- ✓ Construir la red vial del cantón que dinamice la actividad económica y se logre el buen vivir en la población.
- ✓ Jerarquizar y hacer eficiente la infraestructura de movilidad, energía, y conectividad.
- ✓ Propiciar y fortalecer una estructura cantonal, articulada y complementaria de asentamientos humanos.

Según el PDOT, los objetivos estratégicos antes señalados son los que rigen el accionar del GAD; por tanto el personal del Departamento de Desarrollo Comunitario se registrará en base a estos lineamientos institucionales.

4.5 Sus servicios

Los servicios que actualmente presta el GAD del Cantón Centinela del Cóndor son los siguientes:

PROCURADURÍA SÍNDICA

- Asesoramiento legal Alcalde-Concejales y Servidores Municipales
- Patrocinio jurídico en causas en las cuales el Municipio es actor o es demandado
- Labores administrativos.
- Elaboración de ordenanzas, reglamentos, instructivos, normativas
- Representación de la Alcaldía en asuntos judiciales

OBRAS PÚBLICAS

- Mantenimiento vial y construcción
- Estudios de topografía
- Labores de fiscalización
- Supervisión y control de obras
- Dotación de servicios públicos:
 - Agua potable,
 - Alcantarillado y
 - Saneamiento

DESARROLLO COMUNITARIO, TURISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL

- Elaboración de Proyectos de Desarrollo Comunitario
- Elaboración de planes de Capacitación y Organización Comunitaria

GESTION AMBIENTAL

- Manejo integral de desechos sólidos
- Manejo de cuencas hidrográficas

- Actividades de licenciamiento ambiental

TURISMO

- Planificación de capacitación para los prestadores de servicios
- Asesoramiento técnico a las comunidades en proyectos de desarrollo turístico con autogestión de recursos
- Promoción y difusión de los atractivos turísticos del cantón.
- Organización de eventos socioculturales

PROVEEDURIA

- Cotizar los pedidos de bienes y servicios
- Adquisición de materiales solicitados y sumillados por el Alcalde
- Entregar los productos a bodega

FINANCIERO

- Registros contables
- Informes financieros
- Estados financieros
- Inventario de bienes muebles e inmuebles valorados
- Liquidaciones generales
- Informes de baja de bienes

COMISARÍA

- Cumplir y hacer cumplir la legislación jurídica del GAD (todas las ordenanzas de los diferentes departamentos del GAD)

SECRETARÍA GENERAL

- Registro diario de la correspondencia interna y externa
- Elaboración de oficios externos y memorándum
- Seguimiento a los trámites pendientes
- Archivo de documentos
- Mantener actualizada la agenda de la Alcaldía
- Informar a los usuarios el estado de los trámites

RELACIONES PÚBLICAS

- Elaboración de boletines de prensa para medios de comunicación
- Creación de plantilla para la página web

UNIDAD DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES

- Asesoramiento técnico para la elaboración de proyectos y gestión de recursos en el área de cultura
- Implementar cursos vacacionales
- Apoyo con material didáctico y becas a las escuelas del cantón

4.6 Sus clientes

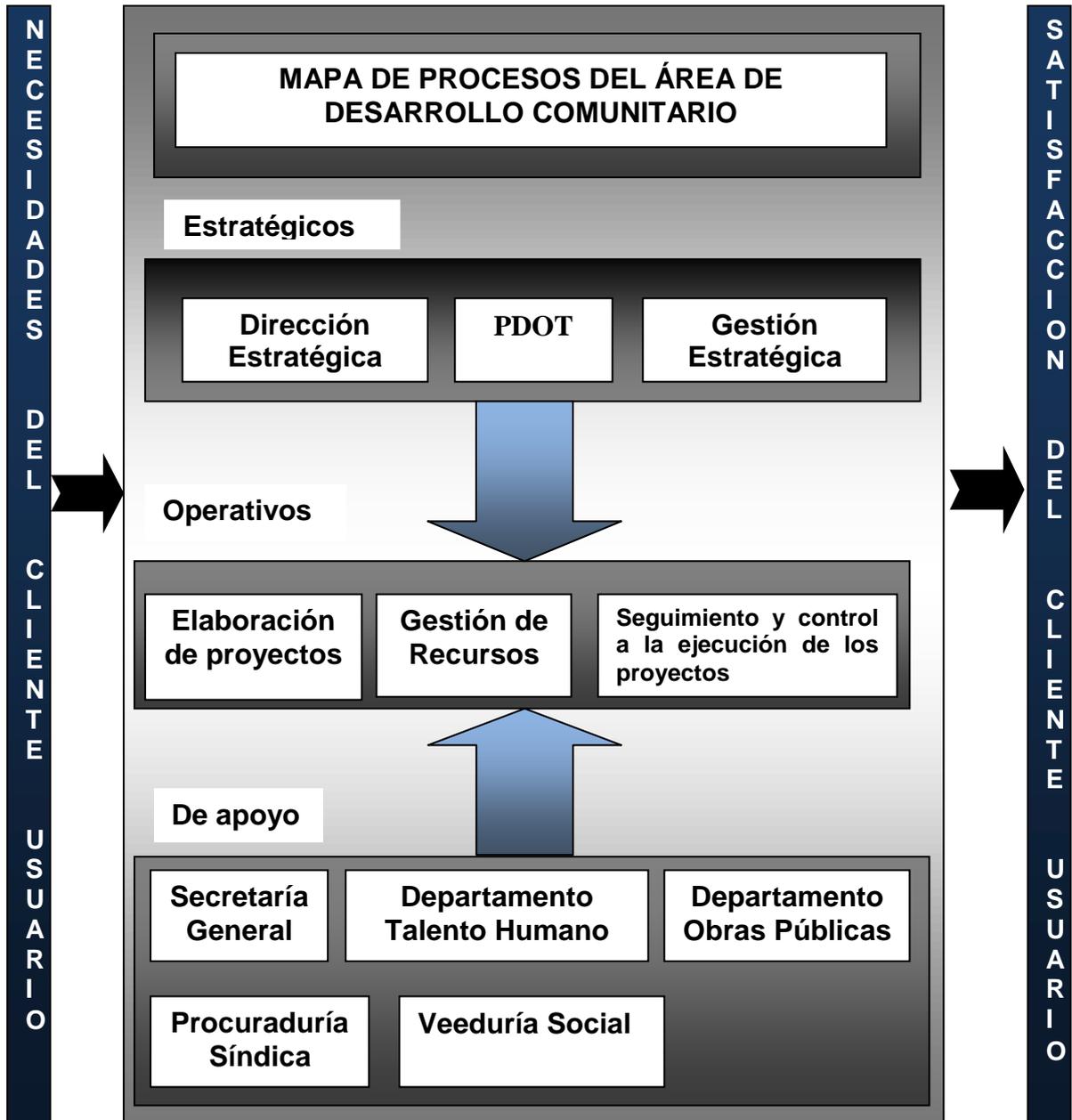
Los clientes/usuarios del GAD están conformados por todas las ciudadanas y ciudadanos que viven dentro de la jurisdicción territorial del cantón, es decir 6420 habitantes de acuerdo al censo 2010.

CAPÍTULO V

5. La gestión de los procesos en el área de Desarrollo Comunitario, Unidad Agrícola y Pecuaria del GAD del cantón Centinela del Cóndor

5.1 Identificación y secuencia de los procesos

Como resultado de la metodología explicada en la sección 2.4 se llegó a establecer el siguiente mapa de procesos:



Elaborado por: La autora

5.1.1 Procesos de Gestión Interna

- Elaboración de proyectos
- Gestión de Recursos
- Seguimiento y control a la ejecución de los proyectos

5.1.2 Funciones y competencias exclusivas del GAD del cantón Centinela del Cóndor

Según el Art. 54.- del COOTAD establece las siguientes funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor.

a) Promover el Desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del Buen Vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales en el Marco de sus competencias cantonales

b) Elaborar y ejecutar el Plan Cantonal de Desarrollo, el de Ordenamiento Territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial, y parroquial , y, realizarán de forma permanente el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas

c) Promover los procesos de Desarrollo Económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía local y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno.

d) Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollan en locales autorizados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad

Son competencias exclusivas del GAD del cantón Centinela del Cóndor las siguientes:

Art. 55.- literal n.- Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias

5.1.3 Productos y Servicios

Dentro de los productos y servicios del Departamento de Desarrollo Comunitario tenemos las siguientes:

- Proyectos de desarrollo de actividades productivas comunitarias, la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente.
- Investigación de procesos de desarrollo económico local en coordinación con otros niveles de gobierno.
- Elaboración de Proyectos de diversificación productiva, innovación tecnológica, y generación de equilibrios regionales y sectoriales.
- POA para el desarrollo
- Elaboración de documentos de investigación y de difusión:
 - Manuales de derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales.
 - Manuales de producción transformación agroalimentaria y pesquera de las pequeñas y medianas unidades de producción, comunitarias y de la economía social y solidaria.
 - Manuales de tecnologías ecológicas y orgánicas en la producción agropecuaria.
 - Manual e instructivo de preservación y recuperación de la agrobiodiversidad y de los saberes ancestrales vinculados a ella; así como el uso, la conservación e intercambio libre de semillas.
 - Manual de promoción de las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población.
 - Manuales de conservación del suelo, en especial su capa fértil.

5.2 Descripción de los procesos

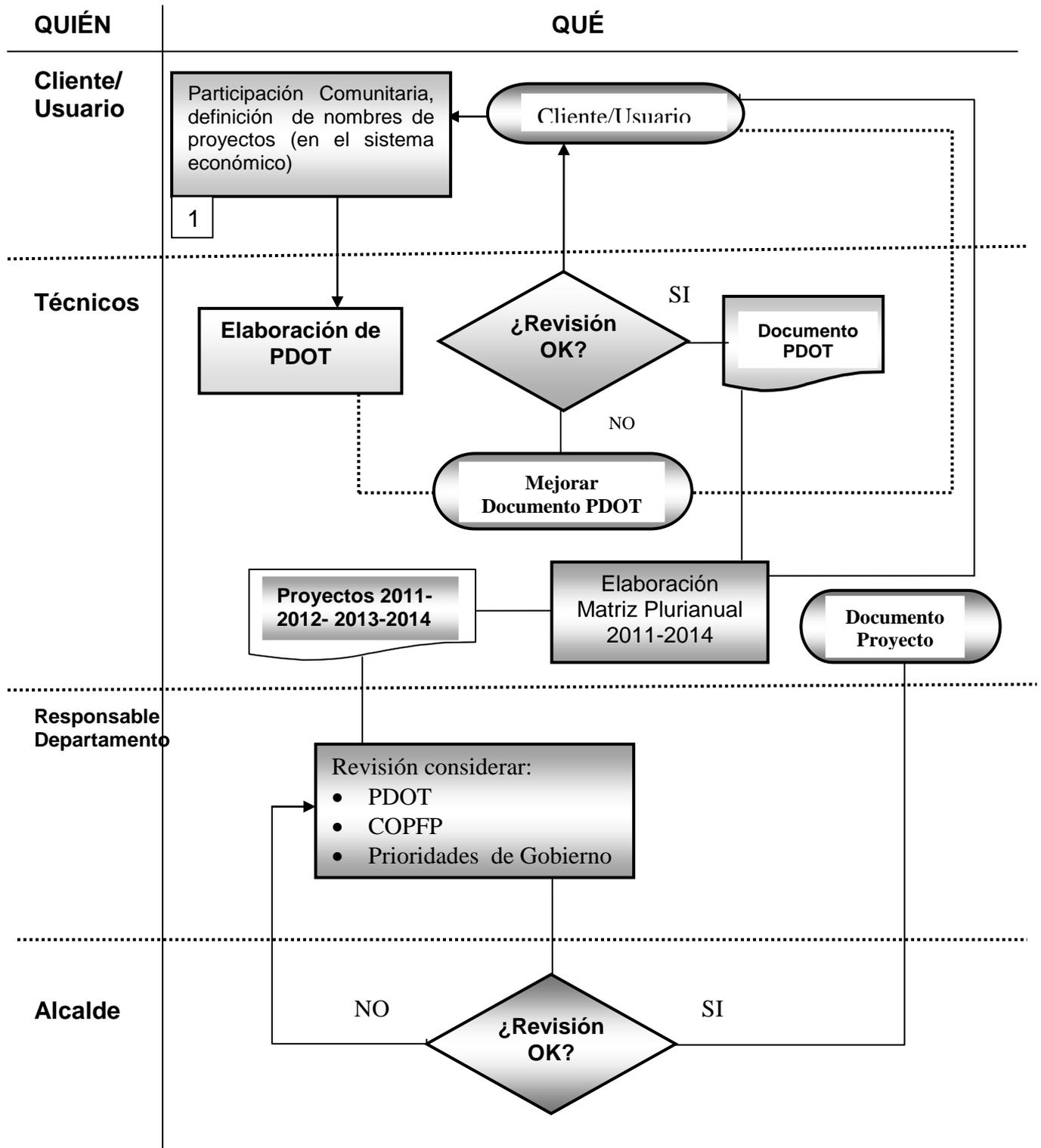
Como resultado de la metodología en la sección 2.5, a continuación se muestra los flujogramas de acuerdo a los procesos reconocidos en el Área de Desarrollo Comunitario, Unidad agrícola y pecuaria del GAD del cantón Centinela del Cóndor.

5.2.1 Flujograma de actividades

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR

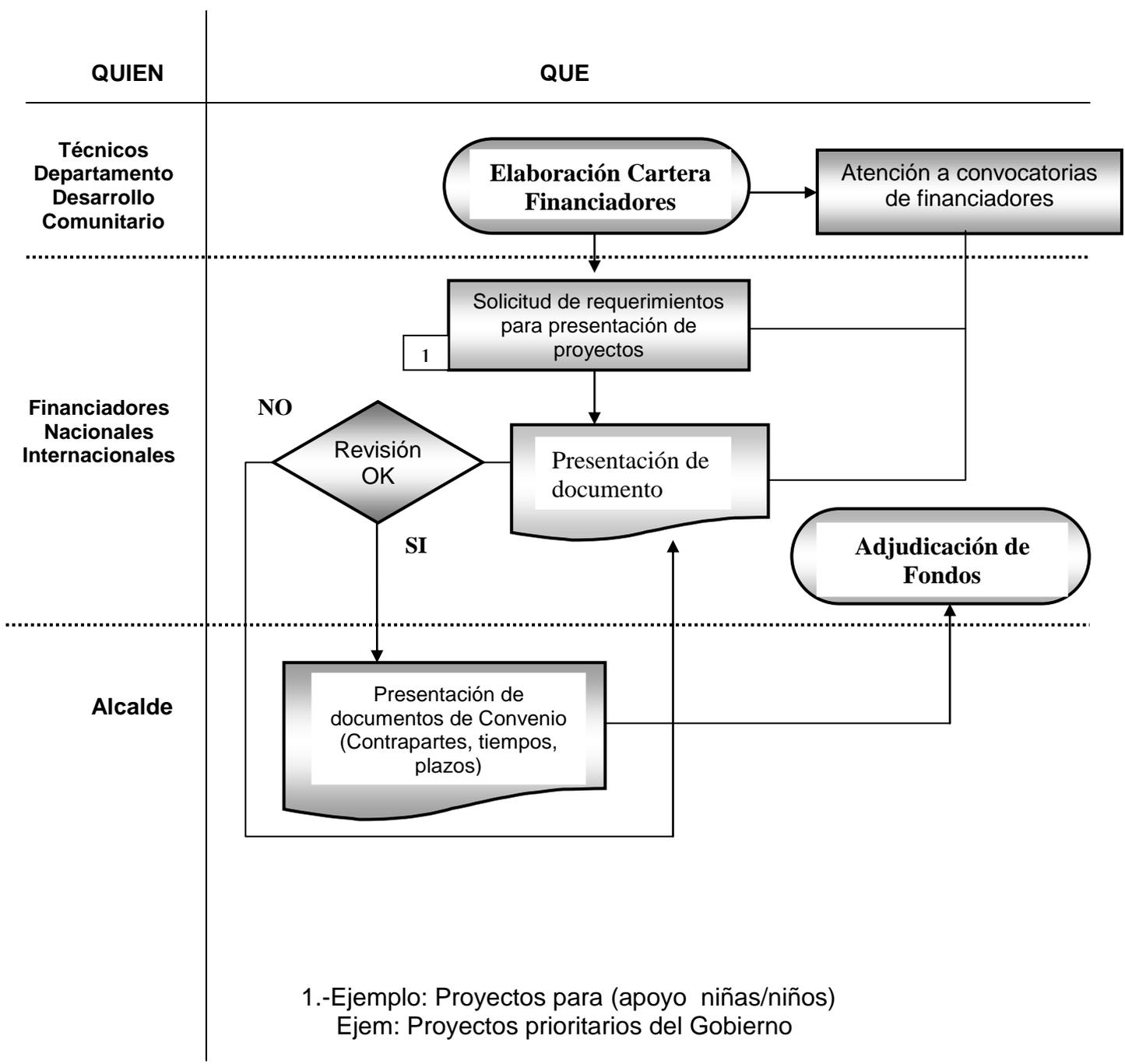
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO COMUNITARIO, TURISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL

ELABORACIÓN DE PROYECTOS

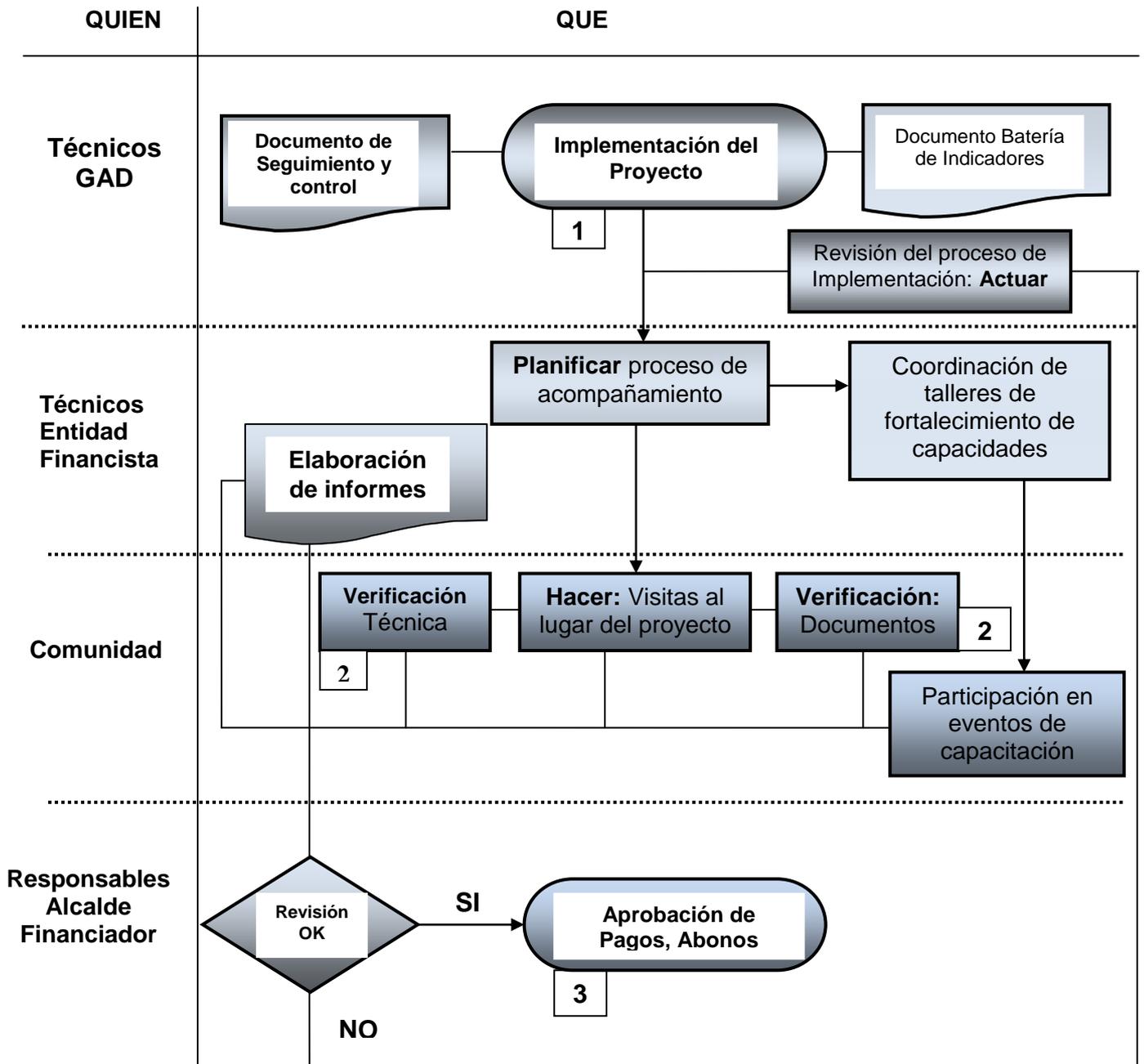


1.- El proyecto se realizará con las normativas del Marco Lógico y que se acople al formato de la SEMPLADES

GESTIÓN DE RECURSOS



SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS



- 1.- Para la ejecución del proyecto se hará en base a los cinco procesos y nueve áreas de conocimiento que propone el PMI del PMBOOK.
- 2.- Debe ser realizado por técnicos especializados de acuerdo a la temática del proyecto
- 3.- Se realiza al ejecutor del proyecto

5.2.2 Fichas de Procesos

PROCESO 1

PROCESO: ELABORACIÓN DE PROYECTOS		RESPONSABLE: TÉCNICOS DEL DEPARTAMENTO DESARROLLO COMUNITARIO.	
OBJETIVO: Diseñar propuestas que permitan aportar a la mejora productiva en el campo agropecuario.			
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> A L C A N C E </div>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Empieza: Cuando la Comunidad expresa su necesidad y esta, después de un análisis se incluye en el PDOT. ○ Incluye: Levantamiento de información (oferta, demanda), justificativo, evaluaciones (financiera, ambiental, económica), presupuestos, sistema de monitoreo. ○ Termina: Elaboración del proyecto 		
PROVEEDORES		ENTRADAS	
Cliente, usuario		Comunidad (necesidades expuestas) nombres de proyectos	
GAD (Departamento Desarrollo Comunitario)		Matriz plurianual, proyectos priorizados	
SALIDAS: Proyecto elaborado			
CLIENTES: Comunidades			
INSPECCIONES Inspecciones semanales a Elaboración de Proyectos		DOCUMENTACIÓN: PDOT (Banco de proyectos), Sistema de Desarrollo Económico, Matrices de Priorización Plurianual, Documento de proyecto	
VARIABLES DE CONTROL: 1. Banco de proyectos priorizados		INDICADORES: Número de proyectos elaborados (priorizados)	

PROCESO 2

PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS		RESPONSABLE: TÉCNICOS DEL ÁREA DE DESARROLLO COMUNITARIO		
OBJETIVO: Obtener el financiamiento Nacional o Internacional de los proyectos priorizados en el sistema de Desarrollo Económico.				
<table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="text-align: center;">A L C A N C E</td> </tr> </table>				A L C A N C E
A L C A N C E				
<ul style="list-style-type: none"> ○ Empieza: Con la presentación de los perfiles de proyectos priorizados a diferentes entidades de gobierno Nacional e Internacional y a la atención de diferentes convocatorias para acceder a recursos a nivel internacional. ○ Incluye: Perfil de Proyecto, Trámites (convocatorias), Comunidad beneficiada, Ente Financiero ○ Termina: Adjudicación de Fondos 				
PROVEEDORES		ENTRADAS		
Cliente /usuario		Pedido (información general)		
Técnicos Desarrollo Comunitario		Perfil de Proyecto, atención de requerimientos de Entidad Financiera		
GAD		Documento de Proyecto de acuerdo a requerimientos de Entidad Financiera		
Ente Financiero (Proveedor externo)		Proyecto aprobado, Dinero \$ adjudicado		
SALIDAS: Dinero Adjudicado, Proyecto Financiado				
CLIENTES: Comunidad/es beneficiadas				
INSPECCIONES		DOCUMENTACIÓN: PDOT, Matrices de		
Inspecciones quincenales		priorización del Plan Plurianual, Proyecto elaborado		
VARIABLES DE CONTROL:		INDICADORES:		
1. Fondos presupuestados		1. % de fondos adjudicados		

PROCESO 3

PROCESO: SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS		RESPONSABLE: TÉCNICOS DE DESARROLLO COMUNITARIO/TÉCNICOS DE ENTIDAD FINANCIERA.	
OBJETIVO: Acompañar a la implementación del proyecto, a sus actividades, objetivos, efectos e impactos.			
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px; text-align: center;"> A L C A N C E </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ Empieza: Con la Ejecución del Proyecto ○ Incluye: Fortalecimiento de capacidades (ciclos de talleres teórico/prácticos), actividades de acompañamiento y evaluación ○ Termina: Proyecto en marcha. </div>			
PROVEEDORES		ENTRADAS	
ENTIDAD FINANCIERA		Participación en el acompañamiento del proyecto.	
GAD		Participación e interacción de los procesos de apoyo.	
Departamento Desarrollo Comunitario		Participación en las actividades de acompañamiento.	
Comunidad		Contrapartes	
SALIDAS: Proyecto medido sistemáticamente, en cuanto al cumplimiento de lo ejecutado frente a lo programado CLIENTES: Comunidad			
INSPECCIÓN: Inspecciones periódicas		DOCUMENTACIÓN: Documentos de informes, fotografías.	
VARIABLES DE CONTROL: <ol style="list-style-type: none"> 1. Costos contrapartes comunitarias 2. Costos contrapartes GAD 3. Cambios de comportamientos 		INDICADORES: <ol style="list-style-type: none"> 1. % en dólares de los costos de contrapartes comunitaria 2. % en dólares de los costos de contraparte del GAD. 3. Número de familias que demuestran cambios de comportamientos 	

5.3 Seguimiento y la medición de los procesos

El seguimiento y medición de los procesos, como es de conocimiento, debe servir como mínimo para evaluar la capacidad y la eficacia de los procesos, y tener datos a través de mediciones objetivas que soporte la toma de decisiones.

Esto implica que para ejercer un control sobre los procesos, la información recabada por los indicadores debe permitir el análisis del proceso y la toma de decisiones que repercutan en una mejora del comportamiento del proceso.

Obviamente estas decisiones deberán ser adoptadas por el responsable de la gestión del proceso o del conjunto de procesos (propietario), y se adoptará sobre aquellos parámetros del proceso para los que tienen capacidad de actuación. Estos parámetros son los que en la ficha anterior de procesos se han denominado variables de control.

El enfoque basado en procesos de los sistemas de gestión pone en manifiesto la importancia de llevar a cabo un seguimiento y medición de los procesos con el fin de conocer los resultados que se están obteniendo y si estos resultados cubren los objetivos previstos.

No se puede considerar que un sistema de gestión tenga un enfoque basado en procesos si, aun disponiendo de un “buen mapa de procesos” y unos “diagramas y fichas de procesos coherentes”, el sistema no se “preocupa” por conocer sus resultados.

El seguimiento y la medición constituyen, por tanto, la base para saber que se está obteniendo, en que extensión se cumplen los resultados deseados y por donde se deben orientar las mejoras.

5.4 Indicadores del proceso

Los indicadores constituyen una herramienta de medición, que permite recoger de manera adecuada y representativa la información relevante, respecto de las

variables, a la ejecución y los resultados obtenidos de uno o varios procesos, de forma que se pueda determinar la capacidad y eficacia de los mismos, así como la eficiencia.

De lo anteriormente expuesto, se deduce la importancia de identificar, seleccionar y formular adecuadamente los indicadores que luego van a servir para evaluar el proceso y ejercer el control sobre los mismos. Por lo que se ha considerado aspectos tales como:

- Seleccionar el objetivo (finalidad, propósito, actividades)
- Determinar la cantidad de los resultados que se quiere alcanzar
- Especificar la calidad de los resultados que se quiere lograr
- Determinar el tiempo que tomará alcanzar los resultados esperados

Por tanto los indicadores para estos procesos del Departamento de Desarrollo Comunitario del GAD del Cantón Centinela del Cóndor se han elaborado de acuerdo a los parámetros anteriormente señalados:

PROCESO 1

Elaboración de Proyectos

INDICADOR:

1. Número de proyectos (priorizados) elaborados

FORMA DE CÁLCULO:

$$\frac{\text{Número de proyectos elaborados}}{\text{Número de proyectos priorizados}} \times 100$$

PERIORIZIDAD:

Trimestral

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:

Director del Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental

PROCESO 2

Gestión de Recursos

INDICADOR:

1. % de fondos adjudicados

FORMA DE CÁLCULO:

$$\frac{\% \text{ de dólares adjudicados}}{\text{Total de dólares presupuestados en priorización plurianual}} \times 100$$

PERIORIZIDAD:

Trimestral

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:

Director del Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental

PROCESO 3

Seguimiento y control a la ejecución de los proyectos

INDICADOR:

1. % en dólares de los costos de contrapartes comunitarias
2. % en dólares de los costos de contrapartes del GAD
3. Nro. de familias que demuestran cambios de comportamientos

FORMA DE CÁLCULO:

1)

$$\frac{\% \text{ de costos de contrapartes comunitarias ejecutadas}}{\text{Total de costos de contrapartes comunitarias programadas}} \times 100$$

2)

$$\frac{\% \text{ de costos de contrapartes GAD ejecutadas}}{\text{Total de costos de contrapartes GAD programadas}} \times 100$$

3)

$$\frac{\text{Número de familias que demuestran cambios de comportamientos}}{\text{Número total de familias capacitadas}} \times 100$$

PERIORIZIDAD:

Trimestral

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN:

Director del Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental
Alcalde, Representante de Entidad Financiera

5.5 Mejora de los procesos

Es importante señalar que aún cuando se ha alcanzado los resultados planificados, el Departamento de Desarrollo Comunitario identifique una oportunidad de mejora en sus procesos por su importancia, relevancia o impacto en la mejora de la gestión global del GAD del cantón Centinela del Cóndor.

En cualquiera de estos casos, la necesidad de mejora de un proceso se traduce por un aumento de la capacidad del proceso para cumplir con los requisitos establecidos, es decir, para aumentar la eficacia y/o eficiencia del mismo.

Es necesario seguir una serie de pasos que permiten llevar a cabo la mejora buscada. Estos pasos se pueden encontrar en el clásico ciclo de mejora continua de Deming, o ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar).

P

- La determinación de las causas de los problemas
- La evaluación de la necesidad de tomar acciones
- La determinación de las acciones necesarias

D

- La implantación de las acciones

C

- La revisión de la eficacia de las acciones tomadas

A

- La actuación como consecuencia de la revisión

Por tanto, todos los procesos claves y relevantes, deberán estar sujetos a una revisión y mejora continua como indica el ciclo PDCA: Planificar, implantar, revisar, y mejorar.

5.5.1 Propuesta de mejora de los procesos

La mejora continua de procesos es el conjunto de acciones de perfeccionamiento del diseño del proceso que se realiza durante su vida útil, dirigida por el responsable del proceso (Técnicos de Desarrollo Comunitario), coordinada por un área de mejora continua y con la participación de todos los actores del proceso.

La idea es perfeccionar lo que se está haciendo como una opción relativamente fácil de implementar cuando existe una cultura de participación activa en ello, por ende:

La gestión por procesos opera como una hebra que conduce al tejido completo, es decir, lleva a revisar sistemáticamente los demás factores de cambio.

También está la posibilidad de formar una estructura supraorganizacional, por ejemplo, un equipo técnico de procesos comunes entre todas las Municipalidades, destinado a buscar e implementar las mejoras prácticas del medio; significaría un ahorro a largo plazo, porque es más fácil personalizar las soluciones a los procesos, como el Desarrollo Organizacional planeado.

Es importante recalcar que para mejorar los procesos en primer lugar deben estar muy bien definidos, para crear la estrategia, incorporar a las personas adecuadas idóneas para el puesto que se conviertan en los responsables de cada proceso de manera que aseguren el cumplimiento de los objetivos preestablecidos y supervisen de forma continuada la eficacia del proceso. De igual manera todos los procesos deben disponer de indicadores asociados que faciliten y permitan la visualización de su evolución en comparación con los objetivos o estándares planificados, así mismo todos los procesos deben ser auditados para verificar el grado de cumplimiento de los objetivos y la eficacia; es fundamental una revisión, un control y un seguimiento periódico de los procesos y, en su caso, llevar a cabo acciones destinadas a mejorar su rendimiento.

La participación de todas y todos es hoy el factor de contexto más importante para el rediseño y la mejora de los procesos de la organización, como medio para llegar a tener clientes usuarios satisfechos y que confíen en nosotros.

5.5.2 Talleres de mejora participativa de procesos

Son talleres en donde todo el personal que labora en el Departamento de Desarrollo Comunitario detenga su caminar y reflexionen en conjunto hacia donde se dirigen (establecer un norte).

Un taller de mejora participativa de procesos estimula el trabajo en equipo, también educa a quienes participan en la cadena de actividades que se quiere revisar.

Como productos de los talleres tenemos:

- El fortalecimiento de las capacidades de los talentos humanos de la Municipalidad.
- El análisis de las contingencias que se puede producir en el proceso, tanto para corrección como para prevención.
- La mejora del proceso
- La identificación de los recursos necesarios para el buen funcionamiento de los procesos.

Sin duda los beneficios que se logra con este tipo de talleres serán ante todo el aprendizaje continuo, y con ello el compromiso de todos con respecto a la misión y visión del Departamento y la Municipalidad, con autoestima positiva y buena actitud para trabajar en equipo.

Finalmente la mejora de los procesos es el paso fundamental para la mejora de la organización. Una administración Pública excelente centra sus esfuerzos en sus procesos y no en si misma

CONCLUSIONES

- Los procesos que se vienen ejecutando actualmente no están alineados con la misión y visión institucionales.
- No existe claridad en los roles y funciones del personal que labora en el departamento de Desarrollo Comunitario; es decir no hay responsables de los procesos.
- Existe debilidades en los procesos que se implementan actualmente en el departamento de Desarrollo Comunitario, no obedecen a las competencias exclusivas del GAD.
- Se debe realizar una evaluación de los procesos del Departamento de Desarrollo Comunitario de manera prioritaria a fin de lograr una mejora en la gestión actual de dicho GAD.

RECOMENDACIONES

- Realizar una evaluación de los procesos que se vienen ejecutando actualmente, no obedecen a la misión organizacional.
- Evaluar al personal actual y determinar si sus perfiles están acordes con los roles y funciones que cada proceso requiere.
- Destinar, dentro de los planes operativos anuales, montos que permitan mejorar la gestión por procesos como el fortalecimiento de capacidades, habilidades y destrezas del talento humano que se desempeña en el Departamento de Desarrollo Comunitario.
- Establecer como política la revisión y evaluación permanentemente de los resultados obtenidos en cada proceso implementado y determinar con ello las mejores que se requieran.
- Revisar el organigrama estructural del departamento, debe obedecer al cumplimiento de las competencias generales y exclusivas del Gobierno Autónomo Descentralizado.
- La administración del Departamento debe estar al servicio público, inspirada en objetivos y orientada a resultados

BIBLIOGRAFÍA

Bravo Carrasco Juan. (2011) Gestión de procesos. Editorial Evolución S.A. Santiago de Chile (4ª Ed. 2011 JBC digital.pdf)

BABAUTA, L. (2008): El poder de lo simple, El arte de limitarnos a lo esencial... tanto en los negocios como en la vida, USA, Hyperion.

CHACANA, B. (1993): Calidad total, Santiago de Chile, New Brain.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD) 2010

Constitución Política de la República del Ecuador 2008

DIARIO LA HORA, - Un botadero de basura en Centinela del Cóndor preocupa, Miércoles, 20 de Junio del 2012, A3, Zamora

EFQM. (23 de Marzo de 2012). Modelo EFQM. Obtenido de Modelo EFQM de calidad excelencia

Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales Universidad de Málaga. El enfoque basado en procesos. Gestión de la calidad y reingeniería.

Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOOK), cuarta edición, publicada por el Project Management Institute (PMI). Recuperado de http://ceprocor.cba.gov.ar/info/pmbook_4ed_es%5B1%5D.pdf

ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos

ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora de desempeño.

Instituto Andaluz de Tecnología (2009). Guía para una gestión basada en procesos Valencia, España.

ISHIKAWA, K. (1986): ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad Japonesa, Bogotá, Norma.

Ministerio de Administraciones Públicas, Madrid (2006). Guías de apoyo a la calidad en la gestión pública local.

Michael E. Porter 2000, Estrategia Competitiva. Compañía Editorial Continental.

Orbea Celaya Tomas Sabino, (7 de noviembre del 2008) LA CALIDAD: Por dónde empezar. XIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Buenos Aires, Argentina

SENPLADES. 2007. Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2010. Quito.

SENPLADES. 2009. Plan Nacional de Desarrollo. Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013. Quito.

SENPLADES. 2011. Guía de Contenidos y Procesos para la Formulación de Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial para provincias, cantones y parroquias. Quito.

Tene Tene Ángel Vicente (2012) Proyecto de investigación académica para los alumnos de la Maestría en GESTION EMPRESARIAL

Web, (2001), Reingeniería y evolución del concepto de calidad. <http://orbita.starmedia.com/-unamosapuntos/admoncalidad/usuarios/reingeniería.htm>

ANEXOS

Anexo 1

Actividades que realizan actualmente los Técnicos agrícola y pecuario del Departamento de Desarrollo Comunitario.

AREA PECUARIA:

- **Inspección sanitaria en el camal del ganado bovino y porcino para el consumo de la población**

- 1.- Usuario solicita sisa en la comisaría
- 2.- Usuario paga el valor de la sisa en Rentas Municipales
- 3.- Usuario regresa a comisaría a dejar comprobante de pago
- 4.- Comisaría realizan un Memorándum
- 5.- Entregan a talento humano
- 6.- Talento Humano entrega al Director del departamento de Desarrollo Comunitario
- 7.- Director sumilla la orden y entrega al Técnico responsable
- 8.- El Técnico se traslada hasta el camal a realizar las inspecciones de los animales en pie y faenados, con el fin de que la carne este en estado sano para el consumo de la población.
- 9.- Entrega del informe de agro calidad sobre el faenamiento del ganado
- 10.- Se llena un formulario base, sobre el faenamiento del ganado
- 11.- Se otorga guía de movilización.

- **Ejecutan un proyecto de especies menores; cuyo objetivo es apoyar al sector productivo del cantón a través de la crianza de especies menores, cobayícola, piscícola, avícola y bovinos de pela; para con ello mejorar las condiciones socioeconómicas de las familias del cantón.**

- 1.- La comunidad solicita apoyo al Alcalde para ser partícipe del proyecto crianza porcina y aves.
- 2.- Alcalde solicita al Técnico Pecuario el proyecto
- 3.- Técnico presenta el proyecto en función de cuantas especies entregar, a cada familia
- 4.- El Director del Departamento solicita apoyo al MIES para la compra de alimentos para aves y porcinos.

5.- Las familias al término de la producción devuelven al Municipio en dinero lo que se invirtió en un principio.

- **Crianza de especies menores cuyes y ovejas; cuyo objetivo es beneficiar a 54 familias del cantón entregando 5 animales hembras y un macho.**

1.- Técnico realiza proyecto para solicitar ayuda para su financiación

2.- Presenta al Director del Departamento de Desarrollo Comunitario para su respectiva revisión.

3.- Director presenta el proyecto al ECORAE para conseguir su financiación

4.- Las familias se inscriben en el departamento de Desarrollo Comunitario

5.- Se realiza una capacitación en la crianza de cuyes, para lo cual comunican a todas las familias inscritas.

6.- Se lleva a cabo la capacitación teórico-práctico para lo cual se utiliza las granjas demostrativas exitosas.

7.- Entregan los animales

8.- Técnico visita las granjas de las familias una o dos veces por semana siempre y cuando haya el transporte de la institución, y, realiza las recomendaciones en función de la necesidad, de la realidad de cada granja.

9.- El Técnico apoya en la comercialización de los cuyes, buscando mercados para la oferta.

10.- Informe final de los resultados obtenidos al Director del Departamento en donde se indica que aproximadamente el 30% de las familias se benefician logrando un ingreso entre \$100 y 200 USD mensualmente.

11.- Familias devuelven en el lapso de dos años las crías que fueron entregadas al inicio.

- **Capacitación en manejo de pastos y manejo de especies menores, piscicultura (peces)**

1.- Solicitan capacitación en forma verbal al Director del Departamento de Desarrollo Comunitario

2.- Director delega al técnico para que organice la capacitación

3.- Técnico coordina con el presidente de la Asociación y se establece fecha y lugar

4.- Se dicta la capacitación teórica cuentan con proyector

5.- Se ayuda en la práctica a las personas si muestran interés, compromiso y recursos

- **Asistencia técnica en general**

- 1.- La familia ganadera solicita al Director del Departamento
- 2.- Director sumilla la petición y entrega al Técnico encargado
- 3.- El técnico se traslada hasta la finca del solicitante siempre y cuando el propietario facilite el transporte hasta el lugar
- 4.- Se atiende a los animales, se receta, y en algunos casos se aplica.

- **Apoya a la gente para conformarse como organización**

- 1.- La comunidad solicita al Director del Departamento a través de un oficio
- 2.- El Director del departamento en forma verbal pide al Técnico que realice y solicite los documentos necesarios para conformar la organización.
- 3.- Técnico solicita información completa al presidente de la Pre Asociación.
- 4.- Se arma estatutos, actas, registros necesarios para conformar la Pre Asociación
- 5.- Se entrega al presidente de la Pre Asociación todo organizado sobre los requerimientos para su conformación.
- 6.- Señor presidente se encarga de hacer aprobar en el Ministerio.

ÁREA AGRÍCOLA

- **Brindar asistencia técnica a los productores del cantón en todo lo que se refiere a cultivos de productos que se dan en la zona como por ejemplo café, cacao, plátano y huertos.**

- 1.- Técnico solicita transporte a la Dirección de Obras Publicas para trasladarse hasta las fincas de los productores.
- 2.- En función a la forma en que cultivan los agricultores el Técnico da instrucciones para mejorar los cultivos y combatir las plagas

- **Apoyar en el fortalecimiento de las Pre Asociaciones de los agricultores del Cantón Centinela del Cóndor.**

- **Brindar capacitación en forma técnica a los productores, cada 15 días en 6 grupos de trabajo.**

- 1.- Agricultores solicitan directamente al Director de Desarrollo Comunitario
- 2.- Director sumilla la orden y solicita al Técnico para que coordine la capacitación
- 3.- Técnico solicita colaboración al MAGAP de cal para la preparación de bio fertilizantes.
- 4.- Técnico prepara los trípticos necesarios para la capacitación teórica/práctica
- 5.- Técnico comunica al presidente de la Asociación día, hora y lugar en donde se llevara a cabo la capacitación.
- 6.- Se dicta la capacitación con las personas que asistan.

En esta capacitación los agricultores colaboran con todo el material faltante para llevar a cabo la capacitación.

- **Elaboran proyectos en función a las necesidades y requerimientos de las comunidades del Cantón.**

- 1.- Técnico solicita transporte a Dirección de Obras Públicas. (Si le facilitan el transporte se moviliza y si no hay, no va)
- 2.- El técnico realiza grupos de trabajo en cada comunidad y de acuerdo a los requerimientos se priorizan las necesidades urgentes que garanticen el buen vivir de la comunidad.
- 3.- Realiza 4 reuniones más con cada comunidad, con el fin de Retroalimentar el proyecto que se va a realizar.
- 4.- En función a la necesidad más urgente se realiza el proyecto debidamente justificado.
- 5.- Se presenta al Director del Departamento de Desarrollo Comunitario para su revisión.
- 6.- El Director presenta al Señor Alcalde para que busque financiamiento de dicho proyecto.
- 7.- Si hay dinero se ejecuta el proyecto

- **Realizan una planificación anual en el mes de septiembre de cada año ajustándose a los recursos que disponen por parte del Consejo provincial y del Ministerio de Agricultura preestablecido cada año.**

- **Se apoya con la construcción de secadores de café**

- 1.- Técnico realiza un proyecto para presentar al MAGAP y al MIDUVI solicitando la colaboración de plástico y malla.

2.- Conseguidos estos recursos se inicia con la construcción de la secadora de café con mano de obra de los agricultores de la zona.

3.- Se hace la entrega de la obra para uso de todos los agricultores quienes colaboraron con la construcción.

Anexo 2

Nacional

FOROS EDICIÓN IMPRESA TITULARES CONTACTENOS

INICIO DEPORTES VIDA SOCIAL OPINIÓN PAÍS SOCIEDAD MUNDO ECONOMÍA SERVICIOS PORTADAS REVISTA JUDICIAL RSS MÓVIL

NOTICIAS ZAMORA

Un botadero de basura en Centinela del Cóndor preocupa

SHARE

Miércoles, 20 de Junio de 2012



El vehículo recolector de basura del mismo Municipio se encarga de arrojar la basura, que no es clasificada, en el sitio.

CONTAMINACIÓN. Ayer, un vehículo recolector de basura del Municipio de Centinela del Cóndor fue captado por este Diario luego de arrojar la basura en el sitio.

CENTINELA DEL CÓNDOR. El espacio donde se pretende constituir el relleno sanitario del cantón Centinela del Cóndor es en la actualidad un sitio donde se arroja grandes cantidades de basura. Este Diario visitó el botadero de basura, que se ubica a unos 10 minutos viajando desde el centro recreacional Playas de Zumbi, y evidenció que todo tipo de desechos mezclados entre sí, se botan ahí.

Pese a que existe el proyecto de construcción del relleno sanitario para el cantón, cabe indicar que aún el Municipio no obtiene la licencia ambiental.

Contaminación

Una persona que trabaja en el botadero de basura recolectando desechos que pueden reciclarse, y que prefirió no ser identificada, indicó que es el propio vehículo recolector de basura del Municipio local el que se encarga de depositar los desechos ahí. La persona indicó que la basura que ahí se arroja no está clasificada, es decir, acotó, que tanto desechos orgánicos, inorgánicos y hospitalarios están entreverados.

La fuente indicó que recolecta del lugar materiales reciclables como botellas, fundas, cartones... con el fin de venderlos y obtener ingresos para subsistir. La persona informó que el Alcalde de Centinela del Cóndor le concedió la autorización para que desarrolle esa labor en el basurero.

Esta persona, junto a otra más, realiza la labor sin ningún tipo de protección (guantes, casco, mascarilla). Agregó que conoce los peligros que acarrearán especialmente los desechos hospitalarios, no obstante, indicó que tiene sumo cuidado para no acercarse a la basura de este tipo.

Asimismo, pidió a la autoridad que supervise que se cumpla con la clasificación de desechos.

Campaña

Pese a la no clasificación de los desechos, el Municipio de Centinela del Cóndor impulsa una campaña en la que se fomenta clasificar adecuadamente la basura.

TOME NOTA

"La ciudad más limpia no es la que más se barre si no la que menos se ensucia" es el slogan de la campaña del Municipio de Centinela del Cóndor.

Noticias Relacionadas

[Ingreso aquí para comentar](#)

Comentarios

Véase también en:

facebook.com/lahoraecuador
twitter.com/lahoraecuador

REGIONALES / NACIONAL

- | | |
|------------|---------------|
| Nacional | Loja |
| Quito | Los Ríos |
| Carchi | Manabí |
| Cotopaxi | Tungurahua |
| Esmeraldas | Santo Domingo |
| Imbabura | El Oro |
| Zamora | |

Ha gusta A 8.750 personas les gusta esto.

Galería de Fotos



Los mejores momentos de Paul McCartney

1 de 18 Fotos |

Los mejores momentos de 1 de 1 Galerías