



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**AREA ADMINISTRATIVA**

**TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Diseño de un modelo de gestión por procesos para el Departamento de  
Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón  
Centinela del Cóndor, año 2013**

**TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

**AUTOR: Velasco Benítez, Liliana Gioconda**

**DIRECTOR: Tene Tene, Angel Vicente, Ing**

**CENTRO UNIVERSITARIO ZAMORA**

**2014**

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA**

Ingeniero.

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 Departamento de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, año 2013” realizado por Velasco Benítez Liliana Gioconda, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 27 de marzo del 2014

f) .....

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

“Yo, Velasco Benítez Liliana Gioconda declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: Diseño de un modelo de gestión por procesos para el Departamento de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, año 2013, de la Titulación Magíster en Gestión Empresarial, siendo el Ing. Angel Vicente Tene Tene director del presente trabajo; y eximo 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. 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 .....

Autor: Liliana Gioconda Velasco Benítez

Cédula: 1900333038

## **DEDICATORIA**

Dedicado al pueblo del cantón Centinela del Cóndor, a sus hijos que hicieron historia en el proceso de las transformaciones dentro de su vida política surgiendo de esta manera el desarrollo con el esfuerzo y el trabajo pujante de todos los días. Conduciendo a una verdadera autonomía de un gobierno descentralizado capaz de dirigir bajo los parámetros del Ordenamiento Jurídico Constitucional.

## **AUTORA**

## **AGRADECIMIENTO**

Uno de los valores que el hombre debe fomentar es la gratitud, es así que quiero iniciar agradeciendo a Dios, por la vida, el amor y la fortaleza, para que cada meta emprendida sea culminada con perseverancia y humildad.

A mis padres, por su apoyo incondicional en mis proyectos planteados, mis hermanos y amigos quienes me han alimentado con su entusiasmo y seguridad.

De igual manera mi respeto al Ingeniero Ángel Tene, Director de Tesis, su conocimiento, orientación y motivación, han sido fundamentales para que mi trabajo tenga un feliz término.

A la familia del Gobierno Autónomo Descentralizado de cantón Centinela del Cóndor representada en el Sr. Alcalde Dr. Enner Soto, de manera especial al Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental; al área de Gestión Ambiental; y, sus Técnicos.

**AUTORA**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CARÁTULA</b>	i
<b>APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA</b>	ii
<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS</b>	iii
<b>DEDICATORIA</b>	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b>	v
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b>	vi
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	1
<b>ABSTRACT</b>	2
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del Problema	4
1.2 Justificación	6
1.3 Objetivos	7

1.4 Alcance	7
-------------	---

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

2.1 Identificación del servicio	9
2.2 Alineación a la misión, visión y objetivos del área de Gestión Ambiental	9
2.3 Clientes	10
2.4 Identificación y secuencia de los procesos	11
2.4.1 Cronograma de actividades	11
2.5 Descripción de los procesos	12
2.5.1 Diagrama de flujo	12
2.5.2 Ficha del proceso	13
2.6 Seguimiento y medición	14
2.7 Propuesta de mejora	14

## **CAPÍTULO III**

### **GESTIÓN POR PROCESOS**

3.1 La gestión por procesos	16
3.2 Clasificación de los procesos	18
3.3 Conceptos básicos de la gestión por procesos	20
3.4 Principios de la gestión por procesos	20
3.5 Herramientas utilizadas en la gestión por procesos	21

3.5.1 Matriz FODA	22
3.5.2 Matriz GUT o de Priorización	23
3.5.3 Matriz ISHIKAWA (causa y efecto)	24
3.5.4 Matriz Básico	26
3.5.5 Plan de Mejora	28
3.5.6 Lluvia de ideas	28
3.6 Modelamiento visual de los procesos	29
3.6.1 Mapa de procesos	29
3.6.2 Flujogramas	29
3.7 Indicadores	29
3.7.1 Tipos de indicadores	30
3.7.2 Características de un indicador	31
3.8 La mejora continua	31
3.9 Beneficios para implementar un modelo de gestión por procesos	32

## **CAPÍTULO IV**

### **ASPECTOS GENERALES DEL GAD CENTINELA DEL CÓNDOR**

4.1 La institución y al sector al que pertenece	34
4.1.1 El cantón	34
4.1.1.1 Ubicación	35
4.1.1.2 Población	36
4.2 Marco Legal	36

4.3 Organización	36
4.3.1 Organigrama Estructural	37
4.4 Misión, visión, objetivos del GAD del Centinela del Cóndor	38
4.5 Alineamiento a la Constitución Política del Estado, PNBV, Ley del COOTAD, Ley de Planificación y Finanzas Públicas, Ley Ambiental	40
4.6 Sus servicios	41
4.7 Sus clientes	43

## **CAPÍTULO V**

### **LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS EN EL AREA DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD DEL CABTÓNCENTINELA DEL CÓNDOR**

5. La gestión por procesos	45
5.1 Identificación y secuencia de los procesos	45
5.2 Descripción de los procesos	46
5.2.1 Flujogramas	49
5.2.2 Fichas de procesos	53
5.3 Seguimiento y medición de los procesos	56
5.3.1 Indicadores de procesos	56
5.4 Plan de comunicación interna	58
5.4.1 Introducción	58
5.4.2 Alcance	59
5.4.3 Destinatario	59
5.4.4 Documento de referencia	59

5.4.5 Definiciones	59
5.4.6 Descripción	60
5.5 Plan de fortalecimiento de capacidades	64
5.5.1 Introducción	64
5.5.2 Justificación	64
5.5.3 Alcance	65
5.5.4 Objetivos	65
5.5.5 Estrategias de formación	66
5.5.6 Tipos, modalidades y niveles de formación	66
5.5.7 Acciones a desarrollar	68
5.6 Propuesta de mejora	70
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFIA	74
ANEXOS	75

## RESUMEN EJECUTIVO

Se diseñó un Modelo de Gestión por Procesos para el área de Gestión Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, se enmarca en el Programa Nacional de Investigación “Diseño de un modelo de gestión por procesos para organizaciones públicas o privadas, año 2012”, propuesto por la Dirección de Postgrados de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Como metodología se tomó la planteada por el IAT (Instituto Andaluz de Tecnología). La descripción de los procesos se hizo en función de un diagrama de flujo y una ficha de procesos. Se estableció indicadores de seguimiento y replanteamientos de propuestas de mejora.

Se concluye:

No existen procesos definidos ni claridad en los roles y funciones del personal que labora en el área, por lo tanto, existen debilidades en las actividades que actualmente viene desarrollando.

Se recomienda:

Que el área de Gestión Ambiental se enfoque de mejor manera al servicio público, inspirada en los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir y orientada a los resultados.

**Palabras Clave:** Gestión por Procesos, GAD y COOTAD

## **ABSTRACT**

Management Model was designed by Processes for Environmental Management Area Autonomous Decentralized Government Centinela of Condor canton, which is part of the National Research Programme "Design a process management model for public or private organizations, 2012 "proposed by the Office of Graduate Studies of the Technical University of Loja.

Methodology as that posed by the IAT (Andaluz Institute of Technology) was taken. A process map, which identifies operational was developed. The description of these processes was based on a flowchart and process record.

For each process monitoring indicators and improvement proposals rethinking was established.

It concludes:

There is no defined or clarity in the roles and functions of the staff working in the area of environmental management processes, therefore, there are weaknesses in the activities currently being conducted by the Area, in question.

It recommended:

That the Environmental Management Area better approach to public service inspired by PDOT goals, the objectives of the National Plan for Good Living and results-oriented, and, a regular assessment of the processes that have be done proposed for the area.

**Keywords:** Process Management, GAD, COOTAD

**CAPITULO I**  
**INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Planteamiento del Problema

La provincia de Zamora Chinchipe tiene una superficie 10.556 Km<sup>2</sup>, está ubicada al suroriente de la Amazonía ecuatoriana, se encuentra dividida política y administrativamente en nueve cantones: Chinchipe, El Pangui, Nangaritza, Palanda, Paquisha, Yacuambi, Yantzaza, Centinela del Cóndor, y; la capital provincial Zamora.

El cantón Centinela del Cóndor tiene una extensión de 291 Km<sup>2</sup>, se compone de tres parroquias y 38 barrios, tiene una población de 6420 habitantes, el grupo étnico de mayor presencia es el mestizo, seguido del kichwa-saraguro, el shuar y finalmente los afroecuatorianos. Las principales actividades económicas son: la agricultura, la minería y el turismo que se desarrolla día a día. Un pueblo católico que colocó la imagen de San Antonio de Padua en su primera capilla, le dio el nombre a la ciudad de San Antonio de Zumbi.

Con su ascenso político, nace como una extensa parroquia rural, mediante Acuerdo Ministerial N° 217 publicado en el Registro Oficial 581-4398 el 8 de septiembre de 1965 por sus primeros moradores y obtiene su cantonización el 21 de marzo de 1995 mediante Registro Oficial No. 658, donde se establece la nueva jurisdicción territorial del cantón Centinela del Cóndor con su cabecera cantonal la ciudad de Zumbi, dando inicio así a la gestión municipal.

El Gobierno Autónomo Descentralizado (más adelante se denominará GAD) del cantón Centinela del Cóndor, amparado en artículo 7 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (más adelante se denominará COOTAD), expide la Ordenanza que crea el Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental, el 30 de abril del 2012 y puesta en vigencia el 03 de mayo del mismo año, como una dependencia técnica que funcionará y se regirá por las disposiciones del COOTAD; Ley de Descentralización del Estado y de Participación Social; y, su Reglamento Orgánico Funcional, con el objetivo de socializar, fomentar, planificar, y ejecutar proyectos para lograr el desarrollo productivo de la zona, la conservación del medio ambiente, la protección de recursos naturales y la biodiversidad que permitan mejorar la calidad de vida de todos los habitantes dentro del contexto del Buen Vivir.

De acuerdo al artículo 1 de la Ley de Gestión Ambiental, el Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental (más adelante se denominará DCTGA) considera urgente y necesario prevenir, evaluar y controlar la contaminación ambiental producida por los desechos sólidos para evitar las consecuencias adversas que se pudieran ocasionar dentro del cantón, para ello se expide, a través de los artículos 7, 86, 566 y 568 del COOTAD: **LA ORDENANZA QUE REGLAMENTA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS DESECHOS SÓLIDOS EN EL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR**, que regula el manejo técnico de desechos sólidos en las fases de barrido, recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento (manipuleo, reciclaje y relleno sanitario) conforme lo establece el Código de Salud, el COOTAD y demás instrumentos jurídicos pertinentes, dado el 24 de abril del 2006 y actualizado el 17 de diciembre del 2012.

Sin embargo, su realidad es ajena, dicha ordenanza que reglamenta la gestión integral de los desechos sólidos no llega a todos los barrios aledaños del cantón, en estos lugares son manejados de manera incorrecta por los habitantes, lo que ocasiona un serio problema ecológico. Actualmente se puede observar como algunos sectores de la urbe se encuentran contaminados por desechos sólidos o son arrojados a los ríos y quebradas. (Problematización del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2012.)

Concatenando con lo expuesto, es imprescindible ver la deficiencia en el sistema de recolección y manejo de desechos sólidos en el cantón Centinela del Cóndor por parte del GAD, esto se da por los puntos que a continuación expongo: la falta de personal, estrecha cobertura de recolección en el sector rural, escasas charlas y talleres de educación ambiental a los centros educativos y comunidades que fomenten una conciencia y cultura ambiental; y la falta de apoyo y financiamiento para la construcción del relleno sanitario. Lo que ha generado insalubridad ambiental en el área rural, contaminación de las microcuencas y del suelo.

A través de una publicación en el Diario La Hora de la ciudad de Loja, del 20 de abril del 2012, se dio a conocer que: *“el espacio donde se pretende construir el relleno sanitario del cantón Centinela del Cóndor, en la actualidad es un lugar donde se arroja grandes cantidades de basura, y es el propio vehículo recolector de basura*

*del GAD Municipal el que se encarga de depositar los desechos allí, entreverando desechos orgánicos, inorgánicos y hospitalarios. Pese a la no clasificación de los desechos, el GAD de Centinela del Cóndor impulsa una campaña en la que se fomenta clasificar adecuadamente la basura”.*

Por lo tanto, el Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental, específicamente el área de Gestión Ambiental, debe establecer un compromiso real y verdadero, que garantice el derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación, focalizando los problemas más urgentes con la finalidad de brindar las mejores condiciones de vida a los habitantes dentro del contexto del Buen Vivir.

## **1.2 Justificación**

Que, los literales f y k del artículo 54 de la ley del COOTAD, da a conocer el compromiso que tienen los GAD`s frente a la población y el medio ambiente; y, los literales a, b, d, h, j, l del artículo 55 de la norma ibídem, se detallan las competencias exclusivas, específicamente para el Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental del GAD del cantón Centinela del Cóndor.

La Codificación de la Ley de Gestión Ambiental, en el artículo 38, declara que el manejo de los desechos sólidos en todo el país será responsabilidad de los GAD`s, de acuerdo a la Ley de Régimen Municipal y el Código de Salud. Dentro de la Constitución en el numeral 25 del artículo 66, se menciona el derecho que tienen todas las personas a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato.

Tomando como antecedente lo expuesto, es deber del área de Gestión Ambiental del DCTGA, fomentar y garantizar la conservación del medio ambiente y la protección de los recursos naturales, contribuir con la misión institucional del GAD y dar cumplimiento a los objetivos 3 y 4 del Plan Nacional para el Buen Vivir.

El diseño de un modelo de gestión por procesos, busca identificar, analizar, diseñar, controlar y mejorar los procesos operativos en las organizaciones públicas o privadas, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los

clientes que día a día esperan recibir un mejor producto/servicio que garantice su calidad de vida.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de los servicios que ofrece el área de Gestión Ambiental del DCTGA del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Fundamentar científicamente la gestión por procesos para el área de Gestión Ambiental del DCTGA del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor.
- Realizar un diagnóstico actual del área de Gestión Ambiental, con el fin de establecer las causas que determinan la débil gestión de los servicios que brinda a los ciudadanos del cantón.
- Elaborar una propuesta de mejora de la calidad de los servicios que ofrece el área de Gestión Ambiental, a través de la implementación de la gestión por procesos con indicadores de gestión alineados con los objetivos nacionales Nro. 3 y 4 del PNBV.

### **1.4 Alcance**

El presente trabajo analizará los procesos que se desarrollan en el área de Gestión Ambiental del DCTGA 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 organizaciones públicas o privadas, año 2012”, propuesto por la Dirección de Postgrados de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Éste estudio se complementa con la investigación desarrollada por Tania Cristina Robles Campoverde *“Diseño de un modelo de gestión por procesos para el área de Desarrollo Comunitario del DCTGA del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, año 2013”*

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

La presente propuesta de investigación se desarrolló a través de la siguiente metodología:

## **2.1 Identificación del servicio**

Los actuales servicios que brinda el área de Gestión Ambiental se encuentran alineados a los objetivos estratégicos mencionados en el eje de recursos naturales, Gestión Ambiental y Ordenamiento Territorial propuesto en el nuevo PDOT, 2012-2020, y son los siguientes:

- Apoyo en la tramitación de licencias ambientales
- Inspecciones
- Talleres de educación ambiental
- Manejo integral de los desechos sólidos en las fases de barrido, recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento (manipuleo, reciclaje y relleno sanitario)
- Manejo del vivero para la provisión de plantas forestales y ornamentales.

Para establecer los procesos que le corresponden al área desarrollar, se revisó los servicios que están facultados por las normativas de la Constitución, COOTAD y PDOT, identificando como procesos fundamentales los siguientes:

- Manejo integral de los desechos sólidos en las fases de barrido, recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento (manipuleo, reciclaje y relleno sanitario).
- Talleres de educación ambiental.
- Manejo del vivero para la provisión de plantas forestales y ornamentales.

## **2.2 Alineación de la misión, visión y objetivos del área de gestión Ambiental con la Institución.**

El área de gestión ambiental no cuenta con una misión y visión propia, por lo tanto, se alinea a la misión y visión del GAD a medida de la posibilidad de recursos que posee y de la estabilidad del personal que labora en el área.

La misión, visión y objetivos del GAD del cantón Centinela del Cóndor son los que se contemplan en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (más adelante se

denominará PDOT) que se encuentra vigente desde el mes de abril del año 2012 y que 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 garantizar el incremento de la producción y comercialización de productos agropecuarios y turísticos.

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

De todos los objetivos estratégicos propuestos por la institución en sus cuatro ejes, el área de Gestión Ambiental se enfoca en los objetivos del eje de recursos naturales, gestión ambiental y ordenamiento territorial, específicamente en los siguientes:

- 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.
- Garantizar los derechos de la naturaleza y promover una ambiente sano y sustentable.
- Prevenir, controlar y mitigar la contaminación ambiental, como aporte para el mejoramiento de la calidad de vida.

### **2.3 Los clientes**

Los clientes usuarios al que se dirige el área de Gestión Ambiental son: las tres parroquias legalmente constituidas (1 urbana y 2 rurales); y, los 38 barrios que pertenecen al cantón Centinela del Cóndor.

## 2.4 Identificación y secuencia de los procesos

Para identificar y secuenciar los procesos se realizó múltiples acciones con la colaboración del Alcalde, el Director del DCTGA, los Técnicos Ambiental y Forestal del área, el Director de Talento Humano y el Procurador Síndico del GAD, de acuerdo al siguiente cronograma de actividades:

### 2.4.1 Cronograma de Actividades

Cuadro No. 1

FECHA	ACTIVIDADES	DETALLE	RESULTADO
20-06-2012	Reunión con el Alcalde Dr. Enner Soto Pinzón	Solicitar su autorización para la realización de la investigación.	Aprobado
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.	Se obtiene la autorización y revisa las ordenanzas
22-06-2012	Reunión con los Técnicos del Área de Gestión Ambiental, Unidad Ambiental y Forestal, Ing. Patricio Calva e Ing. Marco Gutiérrez	Presentación e información del proyecto que se realizará. Recopilación de la ordenanza interna de creación del Departamento.	Se obtiene la información básica
27-06-2012		Entrevista con el Técnico Ambiental para conocer las actividades que desarrolla.	Conocimiento de actividades
06-07-2012		Entrevista con el Técnico Forestal para conocer con detalle sobre las actividades	Conocimiento de actividades

		que realiza.	
13-07-2013		Revisión con cada uno de los Técnicos, la forma en cómo desarrollan los procesos.	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	Se obtiene al organigrama del GAD
22-08-2013	Reunión con el Procurador Sindico Dr. Fabián Maldonado	Recopilación y análisis de: PODT, Ordenanzas, Estatutos de la Constitución, Reglamento Interno de Trabajo, instructivos administrativos, políticas, perfiles, normativas, procedimientos.	Se obtiene una copia del PDOT y ordenanzas del GAD

Elaborado por: La autora

Como resultado de todas las actividades se identificó, secuenció y mapeó los procesos; los mismos que se muestran en el literal 5.1, capítulo 5 de la presente investigación y están enmarcados en la Constitución de la República, SENPLADES, Políticas y lineamientos del Plan Nacional del Buen Vivir, COOTAD y PDOT.

## 2.5 Descripción de los procesos

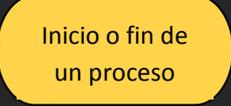
Para describir los procesos que le corresponden desarrollar al área de Gestión Ambiental del GAD del cantón Centinela del Cóndor, según la normativa expuesta, se utilizaron las siguientes herramientas:

### 2.5.1 Diagrama de flujo

El diagrama de flujo o flujograma, es una representación gráfica de las actividades que tiene un proceso, debido a que permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las actividades.

Los símbolos más habituales que se utilizan y que proporcionan un lenguaje común para una fácil interpretación son los siguientes:

## Cuadro No. 2

	Este símbolo se utilizó para representar el origen de una entrada o el destino de una salida. Se empleó para expresar el comienzo o el fin de un conjunto de actividades.
	Dentro del diagrama de proceso, se empleó para representar una actividad o un conjunto de actividades.
	Representa una decisión. Las salidas pueden tener al menos dos flechas (opciones).
	Representa el flujo de productos, información, etc. y la secuencia en que se ejecutan las actividades.
	Representa un documento. Se utilizó este símbolo para indicar expresamente la existencia de un documento relevante.
	Representa una base de datos y se utiliza para indicar la introducción o registro de datos en una base de datos.

Fuente: Beltrán et al., 2012

Los resultados de los flujogramas de los procesos identificados se muestran en el literal 5.2.1, capítulo 5.

### 2.5.2 Ficha del proceso

La ficha de proceso es la forma más simple de documentar un proceso, en ella se definen los elementos clave. El modelo que se utilizó es el siguiente:

### Cuadro No. 3

<b>PROCESO:</b>		<b>PROPIETARIO:</b>	
<b>MISIÓN:</b>			
<b>ALCANCE</b>	<b>EMPIEZA:</b>		
	<b>INCLUYE:</b>		
	<b>TERMINA:</b>		
<b>ENTRADA:</b>			
<b>PROVEEDORES:</b>			
<b>SALIDA:</b>			
<b>CLIENTES:</b>			
<b>INSPECCIONES:</b>		<b>REGISTROS:</b>	
<b>VARIABLES DE CONTROL:</b>		<b>INDICADORES:</b>	

Fuente: Beltrán et al., 2012

Las fichas de procesos correspondientes a cada proceso, se verán reflejados en el literal 5.2.2, capítulo 5.

### 2.6 Seguimiento y medición

Para dar seguimiento y medir cada uno de los procesos, se establecieron indicadores, los mismos que se detallan en el literal 5.3, capítulo 5

### 2.7 Propuesta de mejora

En base a las fichas y diagramas de flujo de los procesos identificados, se plantea la propuesta de mejora que permitirá corregir los resultados alcanzados una vez implementados los procesos. Este resultado se muestra en el literal 5.4, capítulo 5.

**CAPITULO III**  
**GESTIÓN POR PROCESOS**

### 3.1 La Gestión por Procesos

La gestión y el proceso son dos términos que deben hallarse muy bien definidos, primero, gestión es hablar de acción, actuar creativamente con actitud analítica, que va mas allá de la administración; segundo, un proceso es la forma cómo se vienen haciendo las cosas, es un conjunto de actividades con una finalidad común, transformar entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. El gran objetivo de la gestión por procesos es la productividad en las organizaciones e instituciones públicas o privadas.

“La gestión por procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de las instituciones a identificar, representar, diseñar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos para alcanzar la confianza del cliente, usuario” (Bravo, J, 2011, p.29). Una gestión basada en procesos tiene como principio que: un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso.

Según las ISO 9000:2000 un proceso es *“el 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 cuatro pasos:

1. La identificación y secuencia de los procesos
  2. La descripción de cada uno de los procesos
  3. EL seguimiento y la medición para conocer los resultados que obtienen
  4. La mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizado
- (Beltrán, J, sf, p.19)

Una administración moderna es aquella que permanentemente se encuentra inmersa en procesos de mejora que permitan acercarla y hacerla más accesible al ciudadano. Según el plan de modernización de los servicios públicos que promueve el Estado, el objetivo es facilitar la relación de los ciudadanos con la administración, incrementar su grado de satisfacción con los servicios públicos y mejorar su calidad de vida y su bienestar social. Para alcanzar este objetivo, la gestión por procesos se

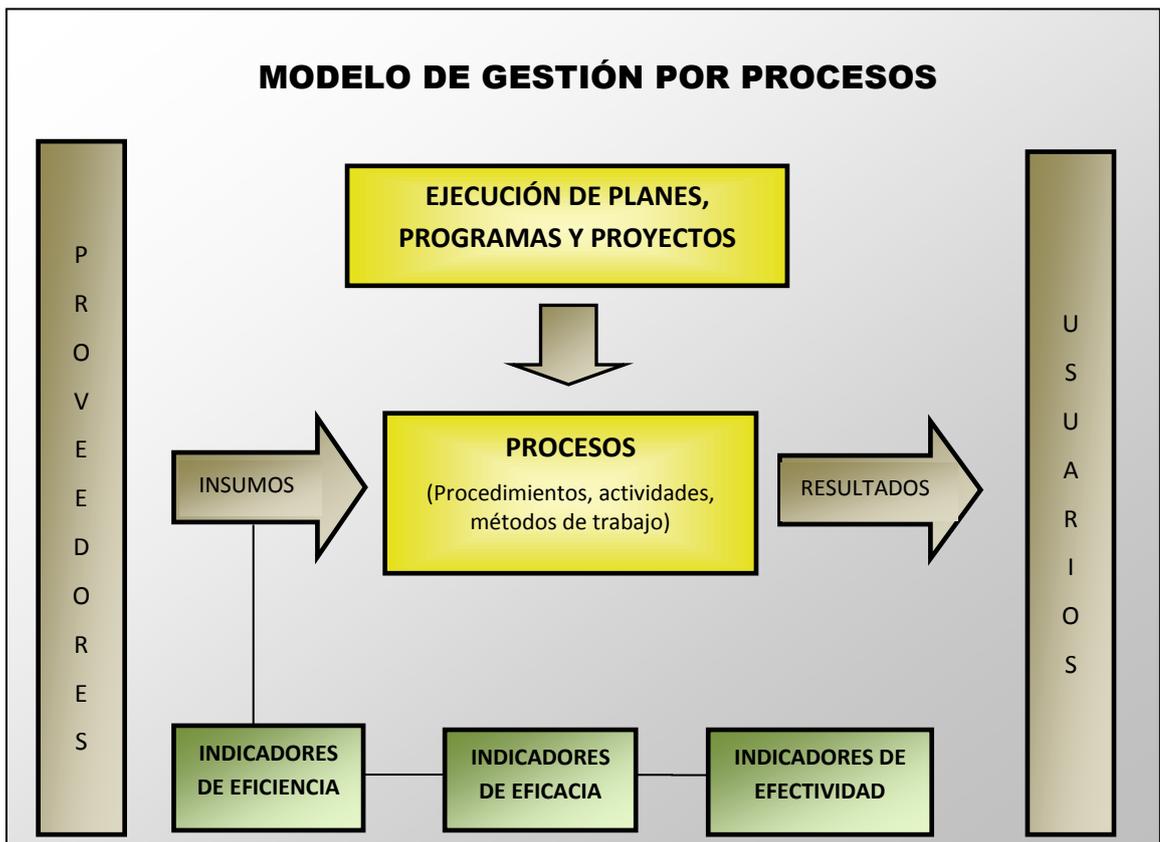
revela como la mejor herramienta, supone el paso de una visión “administrativa” a una visión “gestora” y un cambio de cultura radical, que no es ni más ni menos que situar al ciudadano como el eje fundamental de la prestación de servicio público.

Sin embargo, todavía existen instituciones públicas que siguen trabajando bajo un enfoque funcional, orientados en las tareas y no en el usuario, en hacer mi trabajo y no el trabajar en equipo, el mantener una información jerárquica y no una información compartida y en este sentido, es muy difícil lograr la efectividad.

El GAD del cantón Centinela del Cóndor, necesita que se lleve un trabajo eficiente en el sentido de hacer más con menos; y, eficaz donde se genere un valor agregado. Existen departamentos que a pesar de tener funciones definidas, están sujetas al cumplimiento de diferentes actividades que se les dispone en el momento con o sin tener el conocimiento y/o disponibilidad que se requiere para hacerlo.

Una gestión por procesos ve a los procesos como creaciones humanas con todas las posibilidades de acción en el mejoramiento de los múltiples aspectos deseables de una institución como: atención al usuario, calidad, productividad, etc. Es el medio para alcanzar grandes metas organizacionales.

A continuación, se presenta un modelo de gestión por procesos:



**Figura No .1: Modelo de Gestión por Procesos**

Fuente: Bravo Carrasco, J, 2011, p. 35

Es sustancial destacar que en la gestión de procesos existen tres conceptos concernientes a la gestión integral de cambio, y que taxativamente se trata de:

*Ley de los pocos críticos*, de Vilfredo Pareto. Significa priorizar. El principio dice que en cualquier conjunto se encuentran *pocos elementos críticos* y *muchos triviales*. Es también conocido como 80-20.

*Desarrollo en espiral*. Es una técnica donde cada iteración se logra un objetivo concreto en poco tiempo y en la siguiente se avanza hacia otros. Comienza por los requerimientos más críticos.

*Orientación al cliente*. El objetivo es llegar a tener clientes que confían en nosotros, para lo cual es necesario escucharlo y satisfacer sus necesidades reales. (Bravo, J, 2011, p. 66)

### 3.2 Clasificación de los Procesos

Los procesos se clasifican en:

### a. Procesos Gobernantes o Estratégicos

“Son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.” (Beltrán S, et al., 2011, p. 22.)

### b. Procesos Operativos

Estos procesos son los que generan los servicios destinados a los usuarios, permiten cumplir con la misión institucional y afectan de manera directa a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios. Aquí se concentra la gestión óptima de la calidad y de realización del servicio.

### c. Procesos de Apoyo

Llamados también procesos de soporte, se encargan de entregar las herramientas y los resultados necesarios y suficientes para que una institución realice su servicio.

A continuación se presenta un gráfico que muestra el modelo de la clasificación de los procesos:

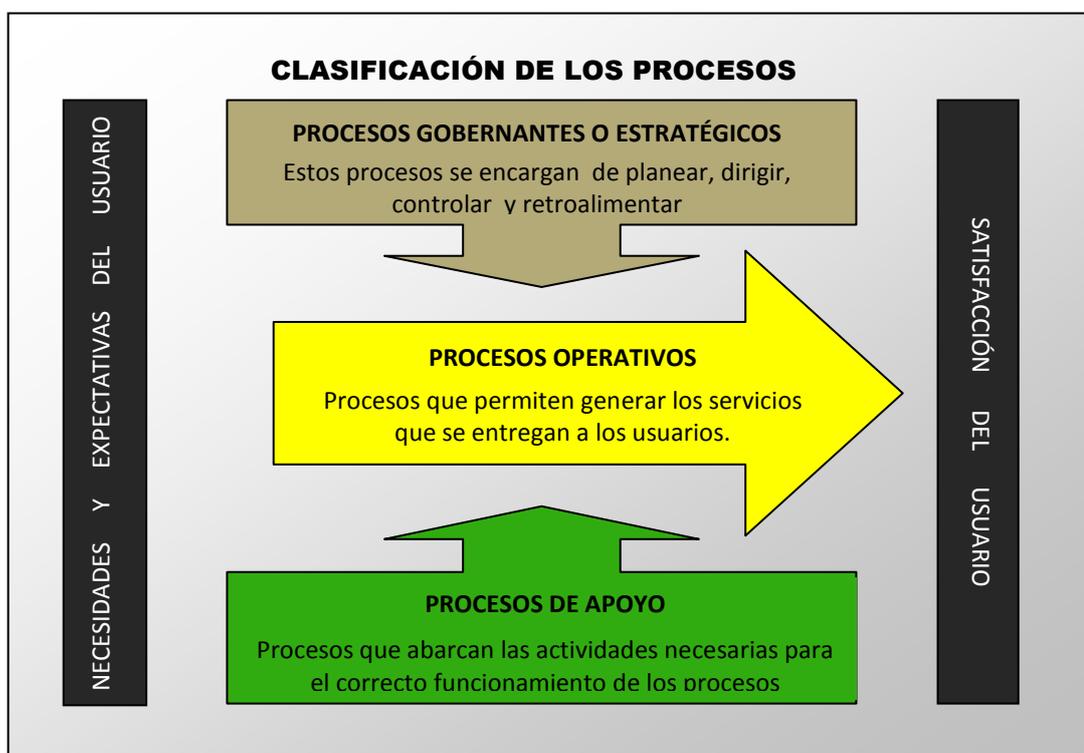


Figura No. 2: Modelo de la clasificación de la Gestión por Procesos

Fuente: Beltrán S, et al., 2011, p.47

### 3.3 Conceptos Básicos en la Gestión por Procesos

- **Modelo de Gestión:** “Es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo” (Rubio, P, 2008, p.25.)
- **Sistema:** Es el conjunto de procesos que tienen por finalidad la consecución de un objetivo común.
- **Proceso:** “Un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes”. Representa el hacer de una organización. (Hammer, 2006, p.68.)
- **Procedimiento:** “Un procedimiento es una secuencia de actividades que permite describir “cómo” se ejecuta el proceso. Un proceso puede ser explicado por uno o varios procedimientos” (Beltrán, S, et al., 2011, p. 84).  
Se puede decir también que es la forma específica de llevar a cabo un proceso, y pueden representarse en forma gráfica o en forma de texto.
- **Actividad:** “Es una acción que realiza una persona o un equipo de trabajo en un periodo de tiempo específico. Tiene entradas y salidas específicas y está formada por una lista de tareas concretas” (Bravo, J, 2011, p.36).  
Es la agrupación de tareas dentro de un procedimiento.
- **Tarea:** “Es el desarrollo de la actividad en acciones muy específicas. Están incluidas en la descripción del proceso” (ibid). Es la parte más pequeña en la que se puede descomponer una actividad.
- **Indicador:** Es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente el funcionamiento y la evolución de un proceso en términos de eficacia, eficiencia, etc.

### 3.4 Principios de la Gestión por Procesos

La Secretaría Nacional de la Administración Pública, mediante Registro Oficial 501, Acuerdo 784, del 13 de julio del 2011, emite una norma técnica de gestión por procesos, donde manifiesta que tiene los siguientes principios:

#### **a. Mejora continua**

La gestión por procesos está conformada por un ciclo de actividades recurrentes que continuamente aumentan las capacidades de un proceso para cumplir con los requerimientos del cliente interno, cliente externo ciudadanía, cliente externo empresa/organización y cliente externo gobierno.

#### **b. Enfoque en el cliente**

La gestión por procesos tiene como fin último brindar servicios a sus clientes internos, clientes externos ciudadanía, clientes externos empresa/organización, y clientes externos gobierno; por lo tanto, deberá comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requerimientos y esforzarse por exceder sus expectativas.

#### **c. Optimización**

Todas las acciones que se realicen en la gestión por procesos, están orientadas a mejorar y desarrollar las capacidades institucionales a través de sus procesos con el fin de alcanzar la eficiencia y la eficacia.

#### **d. Automatización**

La gestión por procesos, previo análisis de viabilidad, se orienta a la automatización; es decir, a la utilización de herramientas tecnológicas para implementar los procesos optimizados.

### **3.5 Herramientas utilizadas en la Gestión por Procesos**

Cada vez está más extendida la idea de que los problemas deben ser atacados desde el origen y no basarse solo en sensaciones, impresiones u opiniones sino que es necesario reunir información objetiva que reflejen los hechos con claridad. Para ello, se utilizaron algunas herramientas que recogen datos en forma clara y fácil; algunos expertos señalan éstas permiten solucionar en un 90% los problemas que se presentan día a día en las instituciones.

Las herramientas que se utilizaron en esta investigación son:

### 3.5.1 Matriz FODA

La matriz FODA es una herramienta que permite por medio de un análisis llegar a establecer las fortalezas, debilidades, oportunidades como amenazas dentro de una organización que necesita mejorar su gestión.

**Matriz No. 1**

<b>MATRIZ FODA</b>	
<b>AMBIENTE INTERNO</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- PDOT actualizado</li> <li>- Ordenanzas que regulan las competencias dentro del Área de Gestión Ambiental establecidas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No tienen actividades definidas</li> <li>- Desconocimiento de algunas de las actividades que tienen que desarrollar.</li> <li>- Carecen de procesos</li> <li>- Falta de autonomía</li> <li>- Falta de personal</li> <li>- No cuentan con instalaciones adecuadas para realizar su trabajo</li> <li>- Alta rotación de personal</li> <li>- No se cumplen a cabalidad las actividades establecidas en el POA</li> </ul>
<b>AMBIENTE EXTERNO</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo de las diferentes instituciones de gobierno a través de programas que se ajustan a sus competencias.</li> <li>- Presencia de organizaciones no gubernamentales.</li> <li>- Instituciones con experiencia en el desarrollo de sus competencias (actividades) bajo procesos.</li> <li>- Cantón Centinela del Cóndor considerado como uno de los jardines ecológico de la Amazonía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contaminación ambiental (agua y aire) en barrios aledaños.</li> <li>- Insatisfacción de la comunidad en el manejo de los desechos sólidos que realiza el GAD (Área).</li> <li>- Enfermedades ocasionadas por la contaminación del medio ambiente</li> </ul>

Elaborado por: Liliana Velasco

### 3.5.2 Matriz GUT o de Priorización

Es una técnica muy práctica que se la utiliza para clasificar y dar prioridad a los problemas o asuntos (usualmente aportados por una lluvia de ideas) en base a un criterio en particular. Con esta matriz se pudo ver con mayor claridad cuáles son los problemas más importantes y sobre el que se debe trabajar primero.

#### Matriz No. 2

#### ÁREA DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR

#### MATRIZ GUT - Dar prioridad a los problemas

PROBLEMAS	G	U	T	TOTAL	CLASIFICACIÓN
1. Desconocimiento y/o confusión de actividades y funciones en el puesto de trabajo	5	5	5	125	1
2. No se cumplen a cabalidad las actividades establecidas en el POA	4	4	4	80	3
3. Alta rotación de personal	5	4	4	80	2

Valor	G Gravedad	U Urgencia	T Tendencia
5	Las pérdidas o dificultades son extremadamente graves.	Una acción inmediata es necesaria.	Si no se hace nada la situación se deteriorará rápidamente
4	Muy graves.	Con un poco de urgencia.	Va a empeorar en el corto plazo.
3	Graves.	Tan pronto como sea posible.	Va a empeorar en el mediano plazo
2	Poco graves.	Puede esperar un poco.	Va a empeorar a largo plazo.
1	Sin gravedad	No hay prisa.	No va a empeorar y / o pueden mejorar aún.

Elaborado por: La autora.

### **3.5.3 Matriz ISHIKAWA (causa y efecto)**

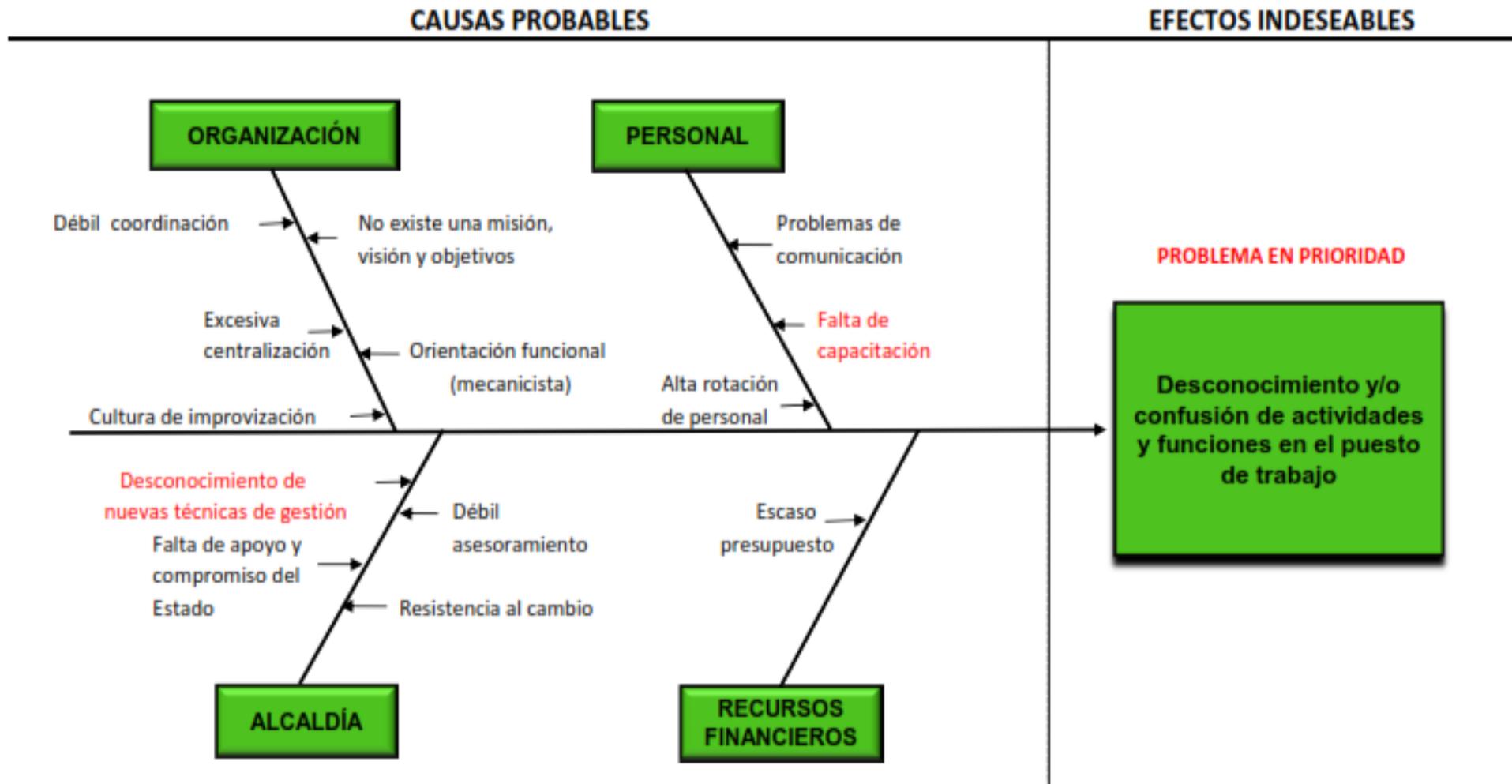
Muestra las interrelaciones entre un efecto y sus posibles causas de forma ordenada, clara, precisa y de un solo golpe de vista, ya que centra su atención en un problema específico de forma estructurada y sistemática. Es una representación gráfica que expone la relación cualitativa e hipotética de los diversos factores que pueden contribuir a un efecto o fenómeno determinado. (Rojas, Correa y Gutiérrez, 2012, p.65)

Esta herramienta permitió identificar de manera específica y concreta el problema que presenta el área de Gestión Ambiental, y desde ahí, establecer las causas que dieron origen al mismo.

#### **Matriz No. 3**

ÁREA DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR

DIAGRAMA ISHIKAWA O MATRIZ DE CAUSA Y EFECTO



#### **3.5.4 Matriz Básico**

La elaboración de esta matriz permitió llegar a establecer la mejor alternativa de solución al problema identificado, mediante la puntuación asignada a los beneficios, alcance, satisfacción, inversión, cliente externo y operacionalización, estructura de la matriz.

#### **Matriz No. 4**

ÁREA DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR

MATRIZ BÁSICO

ALTERNATIVAS DE SOLUCIONES	B	Á	S	I	C	O	TOTAL
Implementar un plan de capacitación	3	3	2	2	2	2	144
Implementar una gestión por procesos	3	3	3	2	3	2	324

Puntuación	B Beneficios	A Alcance	S Satisfacción	I Inversión	C Cliente Externo	O Operacionalización
		Dimensión del impacto causado por los beneficios previstos con la solución del problema. (Reducción de costos, eliminación de daños, trabajo adicional, etc.)	Grado de alcance de los efectos del problema. La cantidad de personas, áreas y procesos afectados por el problema.	Grado de satisfacción del cliente interno con la solución del problema. (Reducir el estrés, mejorar el clima organizacional, etc.)	Nivel de inversión (uso) de los recursos que se necesitan para proporcionar la solución.	Reflexiones de la satisfacción del cliente externo.
3	Beneficios de vital importancia para la supervivencia y expansión de los negocios de la entidad corporativa (institución).	La cobertura total (70-100% de la institución).	Muy grande, sirviendo como excelente referencia de resultados en calidad.	Inversión mínima (uso) de los recursos disponibles en sus propias áreas o fácil de lograr.	Impacto positivo muy grande en la imagen de la institución en relación con el mercado y la comunidad.	Gran facilidad / viabilidad en el despliegue de la solución, con una superficie total de la "tecnología" necesaria.
2	Beneficios de razonable impacto del rendimiento de la unidad operativa.	Alcance razonable (20-40% de la institución).	Mediano, al punto de ser fácilmente percibido por sus colegas.	Los gastos de los recursos está más allá del "presupuesto" de la área, pero puede ser aprobada el nivel inmediatamente superior (Dentro del presupuesto de este).	Buenos reflejos directos en los procesos finales o en otros procesos de apoyo que afectan directamente los clientes externos y el medio ambiente.	Mediana facilidad/ viabilidad, dependiendo de un know-how / tecnología difícil de disponibilidad en el mercado o los cambios de comportamiento razonables estén directamente vinculadas al problemas.
1	Beneficios de la pequeña expresión en el impactos operacionales, pero que contribuirá para la difusión de calidad en toda la institución.	Amplitud muy pequeña (hasta 5% de la institución).	Pequeña, pero suficiente para contribuir para la difusión de la cualidad en toda la institución.	Los gastos de los recursos (\$, Horas-hombre, máquinas, etc.) son muy significativo, más que lo previsto / presupuestado / disponibles. Requiere una decisión político-estratégica de la institución.	Sin el resplandor visible por el cliente externo.	Viabilidad muy baja, dependiendo de las acciones y decisiones que van más allá de los límites de la institución.

### 3.5.5 Plan de Mejora

Es el resultado de un conjunto de procedimientos, acciones y metas diseñadas y orientadas de manera planeada, organizada y sistemática. Se habla de un conjunto de acciones integradas, de una orientación y un esfuerzo en llegar a establecer el mismo. El presente plan determina que hacer, quién, cómo, cuándo y cuánto cuesta el mejoramiento a efectuarse.

#### Matriz No. 5

ÁREA DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDR				
PLAN DE ACCIÓN: IMPLEMENTACIÓN DE UNA GESTIÓN POR PROCESOS				

¿QUÉ HACER?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿CUANDO?	¿CUÁNTO CUESTA?
Implementar un nuevo modelo de gestión por procesos (ver capítulo V) a fin de mejorar la eficiencia y eficacia del área de Gestión Ambiental.	Personal del área de gestión ambiental, personal de apoyo	Levantando información diagnosticada de los procesos.	La aceptación de la máxima autoridad (Alcalde)	Por definirse

Elaborado por: La autora

### 3.5.6 Lluvia de Ideas

Es una herramienta que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un problema determinado. Se usa para generar ideas, aspectos para mejorar posibles causas y otras soluciones. Ayuda a las personas a pensar con mayor amplitud y considerar otras perspectivas, tomar decisiones, más compromiso con las actividades y un sentimiento de responsabilidad compartido por todos. (Rojas, Correa y Gutiérrez, 2012, p.61).

Esta técnica facilitó la realización de todas las matrices antes mencionadas.

### **3.6 Modelamiento Visual de los Procesos**

El modelamiento visual de los procesos es una nueva propuesta para lograr la participación de todas las personas que laboran en una institución. El tiempo donde solo los especialistas podían comprender un modelo de proceso, quedó ya en el pasado.

A continuación se detallan los siguientes modelos de procesos:

#### **3.6.1 Mapa de Procesos**

La manera más representativa para mostrar procesos identificados y sus interrelaciones, es a través de un mapa de procesos, el mismo que proporcione una presentación gráfica de todo el hacer del área de Gestión Ambiental, por lo que siempre estará actualizado y pegado en lugares estratégicos.

#### **3.6.2 Flujogramas**

“El flujograma de información es el medio para representar visualmente el flujo de información entre las actividades del proceso. Es una manera eficaz de entender un proceso completo” (Bravo, J, 2011, p.72).

El mapa de procesos y el flujograma de información, se darán a conocer en el capítulo 5, los mismos que ayudarán a reconocer la totalidad del trabajo del área de Gestión Ambiental del GAD del cantón Centinela del Cóndor y ubicar en su contexto los procesos específicos.

### **3.7 Indicadores**

“Los indicadores son un instrumento que permite recoger de manera adecuada y representativa la información relevante respecto a la ejecución y los resultados de los procesos, de modo que se pueda determinar la eficiencia y la eficacia de los mismos” (Bravo, J, 2011, p.34).

Por otro lado, permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto a objetivos y metas previstas e

influencias esperadas. Caracterizándose como un punto fijo o una zona, puede ser estable o variable; es decir, los indicadores son un medio y no un fin.

Así mismo, es importante indicar que la gestión de procesos siempre estará acompañado de indicadores y mediciones, aspectos claves que permiten conocer el resultado generado en la implementación de un nuevo modelo de gestión. Además, trabaja en disminuir la cantidad de errores, aumentar la satisfacción del cliente y muchos otros. Teniendo como finalidad conocer la capacidad y eficiencia asociada a un proceso.

Por lo tanto, “Un indicador es un soporte de información que representa una magnitud, de manera que a través del análisis del mismo se permite la toma de decisiones sobre los parámetros de actuación.” (Beltrán, J, et al, sf, p. 35).

### 3.7.1 Tipos de indicadores

A continuación detallaremos los siguientes:

- **Eficacia.-** Grado de cumplimiento de los objetivos de la organización, sin referirse al costo de los mismos. Por esta razón se puede obtener indicadores de eficacia, tanto de productos/servicios, o bien de los resultados ya sea intermedios o finales.
- **Eficiencia.-** Describe la relación entre dos magnitudes: la producción física de un producto (bien o servicio); y, los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producción.
- **Calidad.-** Capacidad de la institución por responder en forma consistente, rápida y directa a las necesidades de los usuarios, este tipo de medición se divide en dos:
  - a. Medición Indirecta.- Mejora los atributos y características de los productos/servicios.
  - b. Medición Directa.- Grado de satisfacción de los usuarios.
- **Economía.-** Mide la capacidad de la institución para movilizar adecuadamente sus recursos financieros para lograr el cumplimiento de sus objetivos.

### 3.7.2 Características de un indicador

Todo indicador debe contar con las siguientes características que a continuación se detallan:

- **Representatividad.** Debe ser lo más representativo posible de la magnitud que pretende medir.
- **Sensibilidad.** Debe permitir seguir los cambios en la magnitud que representan.
- **Rentabilidad.** Debe compensar el esfuerzo de recopilar, calcular y analizar los datos.
- **Fiabilidad.** Debe basarse en datos obtenidos de mediciones objetivas y fiables.
- **Relatividad en el tiempo.** Debe determinarse y formularse de manera que sea comparable en el tiempo para poder analizar su evolución y tendencias. (Beltrán, J, et al, sf, p. 35).

### 3.8 La Mejora Continua

La mejora continua es el perfeccionamiento constante de un proceso, por lo que debe ser uno de los objetivos permanentes de toda institución que persiga alcanzar los mejores resultados.

Una de las técnicas más utilizadas para llevar a cabo una mejora continua en los procesos, y que se propondrá en el capítulo 5, en el caso de no alcanzar los resultados planificados o existan oportunidades de mejora, será el Círculo de Deming o Círculo PDCA:

El Círculo PDCA (Plan, Do, Check, Act); en español Círculo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), un modelo muy conocido que enseña a las organizaciones a planear una acción y establecer lo que se quiere alcanzar, hacer implantando acciones planificadas, verificar la implantación de las acciones y su efectividad, y, actuar en función de los resultados.

Sin mejora continua no se puede garantizar un nivel de gestión eficaz.

### **3.9 Beneficios de implementar un Modelo de Gestión por Procesos**

La implementación de un Modelo de Gestión por Procesos, reportará al área de Gestión Ambiental del GAD del cantón Centinela del Cóndor, los siguientes beneficios:

- Brindará un panorama claro de que se hace, como se hace y quien es el responsable de hacerlo.
- 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 del área de Gestión Ambiental.
- Brindará mayor transparencia de las operaciones dentro del área.
- Reducirá costos y tiempos de ciclo a través del uso eficaz de los recursos.
- Mejorará los resultados coherentes y predecibles.
- Proporcionará oportunidades para enfocar y priorizar las iniciativas de mejora.
- Estimulará la participación del talento humano y la clarificación de sus responsabilidades.

**CAPITULO IV**  
**ASPECTOS GENERALES DEL GAD DEL CANTON CENTINELA**  
**DEL CÓNDR**

## **4.1 La Institución y el sector al que pertenece**

Según el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, artículo 1 manifiesta que: “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”.

El Artículo 20 de la norma *ibídem*, expresa que: “los cantones 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 el artículo 53 de la misma ley, que Naturaleza Jurídica los GAD’s 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 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 vigente y al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

### **4.1.1 El Cantón**

El cantón Centinela del Cóndor, con su cabecera cantonal la ciudad de Zumbi, pertenece a la provincia de Zamora Chinchipe, se encuentra dividido en tres parroquias y 38 barrios rurales. Tiene una extensión de 291 Km<sup>2</sup>, 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. (PDOT, 2012.)

Las parroquias y barrios vigentes en el cantón Centinela del Cóndor son los siguientes:

#### Cuadro No. 4

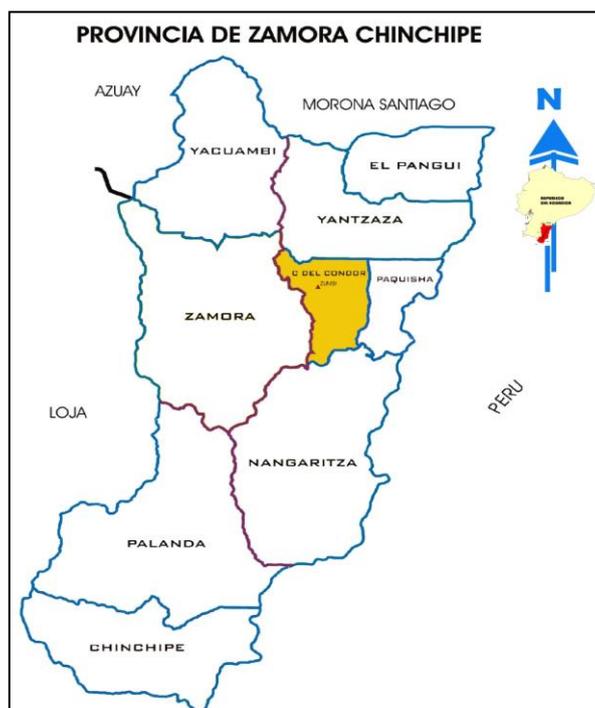
<b>PARROQUIAS:</b>	Urbana: Zumbi Rurales: Panguintza y Triunfo El Dorado
<b>BARRIOS:</b> San Francisco, San Isidro, Pukallpa, La Wintza, Natenza, La Unión, San Antonio de Natentza, Nueva Macará, La Independencia, Los Limones, Los Laureles, El Placer, Tuntiak, Santa Lucia, Brisas del Nangaritzza, El Panecillo, Loma Seca, San Gregorio de el Dorado, La Crucita, Los Cirimbo, 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.	

Elaborado por: La autora

#### 4.1.1.1 Ubicación

Limita al norte con el cantón Yantzaza, al sur con el cantón Nangaritzza, al este con el cantón Paquisha y al oeste con el cantón Zamora, como se puede apreciar en el mapa:

Mapa No. 1



Fuente: PDOT, 2012

#### 4.1.1.2 Población

La población es de aproximadamente 6420 habitantes. A continuación se detalla el número de la población por sector y género:

**Cuadro No. 5**

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

Fuente: INEC, censo 2010

#### 4.2 Marco Legal

El GAD del cantón Centinela del Cóndor se rige bajo el siguiente sustento jurídico:

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

#### 4.3 Organización

A continuación se muestra el organigrama estructural con sus respectivos departamentos:

##### 4.3.1 Organigrama Estructural

##### Cuadro No .6



En este estudio se analiza el área de Gestión Ambiental.

#### **4.4 Misión, visión y objetivos del GAD del cantón Centinela del Cóndor**

El GAD cuenta con los siguientes parámetros fijos que definen la base de su accionar:

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

**VISIÓN:** Vemos 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 respetuoso de su entorno natural. Su comunidad y autoridades están vinculadas al desarrollo local, así como instituciones y organizaciones que orienten su trabajo a la realidad territorial.

#### **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:**

##### **1. EJE 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.

## **1. EJE 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 del cantón.
- 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.

## **2. EJE 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.

## **3. EJE RECURSOS NATURALES, GESTION 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. PDOT, 2012

#### **4. EJE 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 de 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.

#### **4.5 Alineamiento a la Constitución Política del Estado, PNBV, Ley del COOTAD, Ley de Planificación y Finanzas Públicas, Ley de Gestión Ambiental, Ordenanzas relacionadas con el tema**

Las actividades del GAD y del área de Gestión Ambiental se alinean con:

- Los artículos 227 y 264, literal 4 de la Constitución del Ecuador en lo que tiene que ver a regirse a entregar un servicio basado en principios; y a ejercer las competencias exclusivas en la prestación de servicios públicos, específicamente en el manejo de desechos sólidos y actividades de saneamiento ambiental.
- Los artículos 3 y 4 del PNBV de la SENPLADES, que hace referencia a mejorar la calidad de vida de la población y promover un ambiente sano y sustentable.
- Los artículos 5, 7, 55, 60 (d) (h) (i) del COOTAD, en lo que tiene que ver con la autonomía que tiene el GAD para impulsar su desarrollo; la capacidad para dictar normas, ordenanzas para el ejercicio pleno de sus competencias exclusivas; y, las atribuciones que tiene el alcalde para presentar proyectos de

ordenanzas, decidir un modelo de gestión y resolver administrativamente todos los asuntos de la institución.

- Los artículos 1 y 12 (e) (f) de la Ley de Gestión Ambiental, que establece los principios de la política ambiental, las obligaciones y responsabilidades de sectores públicos y privados;
- Regular, promover y velar por la conservación y uso sustentable del medio ambiente y promover la participación de la comunidad en su protección.
- El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial PDOT en lo que se refiere a mejorar el ingreso de la población, mejorar las condiciones de vida y trabajo y mejorar la calidad ambiental.

#### **4.6 Sus servicios**

El GAD a través de sus diferentes departamentos, cuenta con los siguientes servicios:

##### **PROCURADURÍA SÍNDICA**

- Asesoramiento legal Alcalde-concejales y servidores municipales
- Patrocinio jurídico en causas en las cuales el Municipio es actor o es demandado
- Labor administrativa en presentación de informes, oficios
- Elaboración de ordenanzas, reglamentos, instructivos
- Representar conjuntamente con el Alcalde a la institución en asuntos judiciales

##### **OBRAS PÚBLICAS**

- Mantenimiento vial y construcción
- Topografía
- Fiscalización
- Supervisión y control
- Inspección de obras
- Servicios públicos
- Agua potable, alcantarillado y saneamiento

## **DESARROLLO COMUNITARIO, TURISMO Y GESTIÓN AMBIENTAL**

### **Desarrollo Comunitario**

- Elaboración de proyectos y desarrollo comunitario
- Elaboración de planes de capacitación y organización
- Manual de promoción de las formas de producción

### **Gestión Ambiental**

- Manejo integral de desechos sólidos
- Manejo de microcuencas
- Licenciamiento Ambiental
- Charlas de capacitación

### **Turismo**

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

### **Educación, cultura y deportes**

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

### **PROVEEDURÍA**

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

### **COMISARÍA**

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

## **SECRETARÍA GENERAL**

- Registro diario de la correspondencia interna y externa
- Elaboración de oficios externos y memorándums
- Seguimiento de trámites pendientes
- Archivo de documentos
- Llevar y 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
- Actualización de la página WEB de la institución

### **4.7 Sus Clientes**

Los clientes del GAD es la población del cantón Centinela del Cóndor, instituciones públicas y privadas, ONG´S, juntas parroquiales, comités y ciudadanía en general.

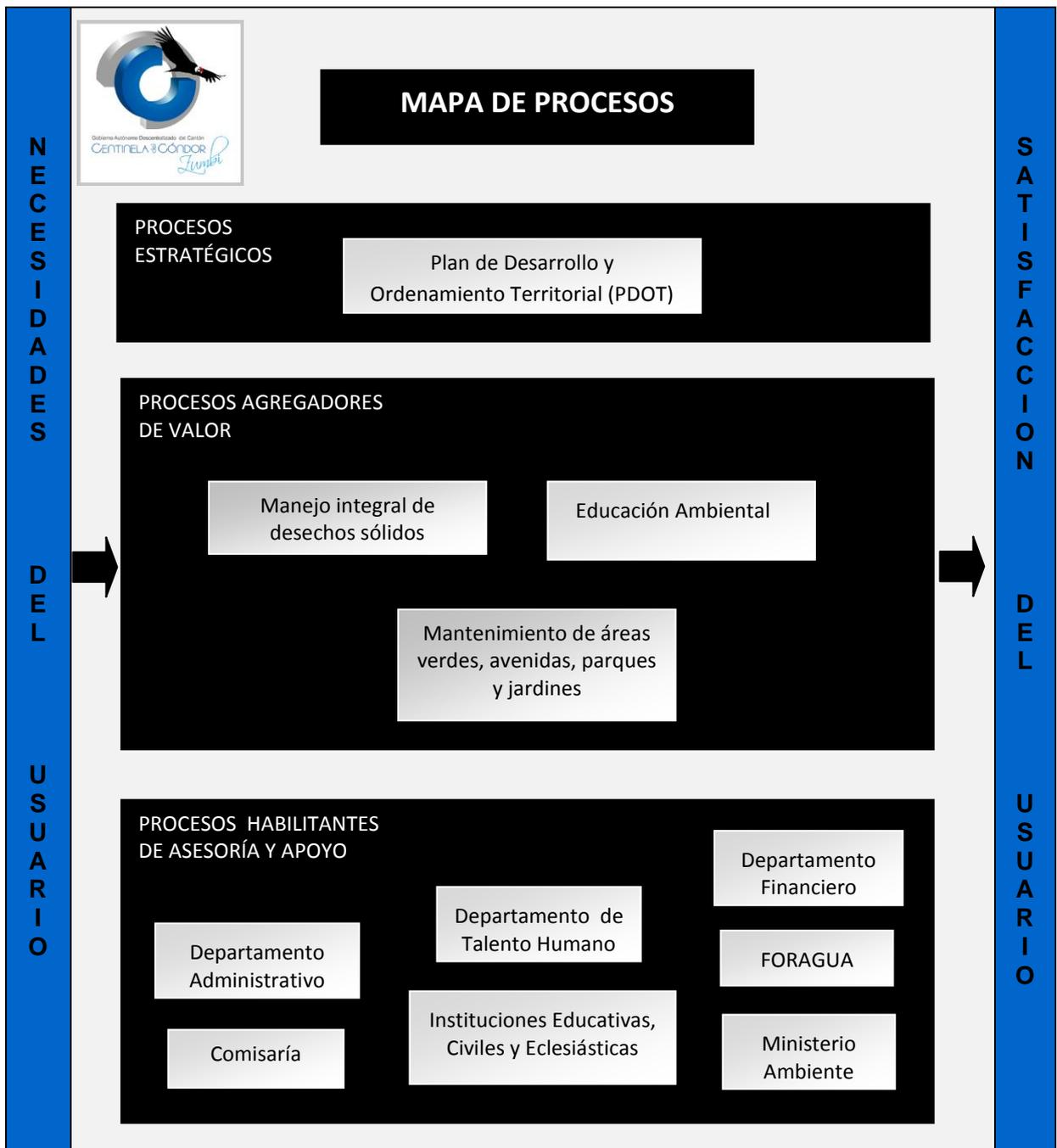
**CAPÍTULO V**  
**LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE GESTION**  
**AMBIENTAL DEL GAD DEL CANTÓN CENTINELA DEL**  
**CÓNDOR**

## **5. La Gestión por Procesos**

En este capítulo se propone un nuevo modelo de gestión para los servicios que ofrece el área de Gestión Ambiental del Departamento del Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental del GAD del cantón Centinela del Cóndor, y se proponen en función del grado de contribución al cumplimiento de la misión institucional. Tomando como referencia los objetivos 3 y 4 del Plan Nacional para el Buen Vivir.

### **5.1 Identificación y secuencia de los Procesos**

Como resultado de la metodología explicada en el capítulo 2, sección 2.4, se llegó a establecer el siguiente mapa de procesos:



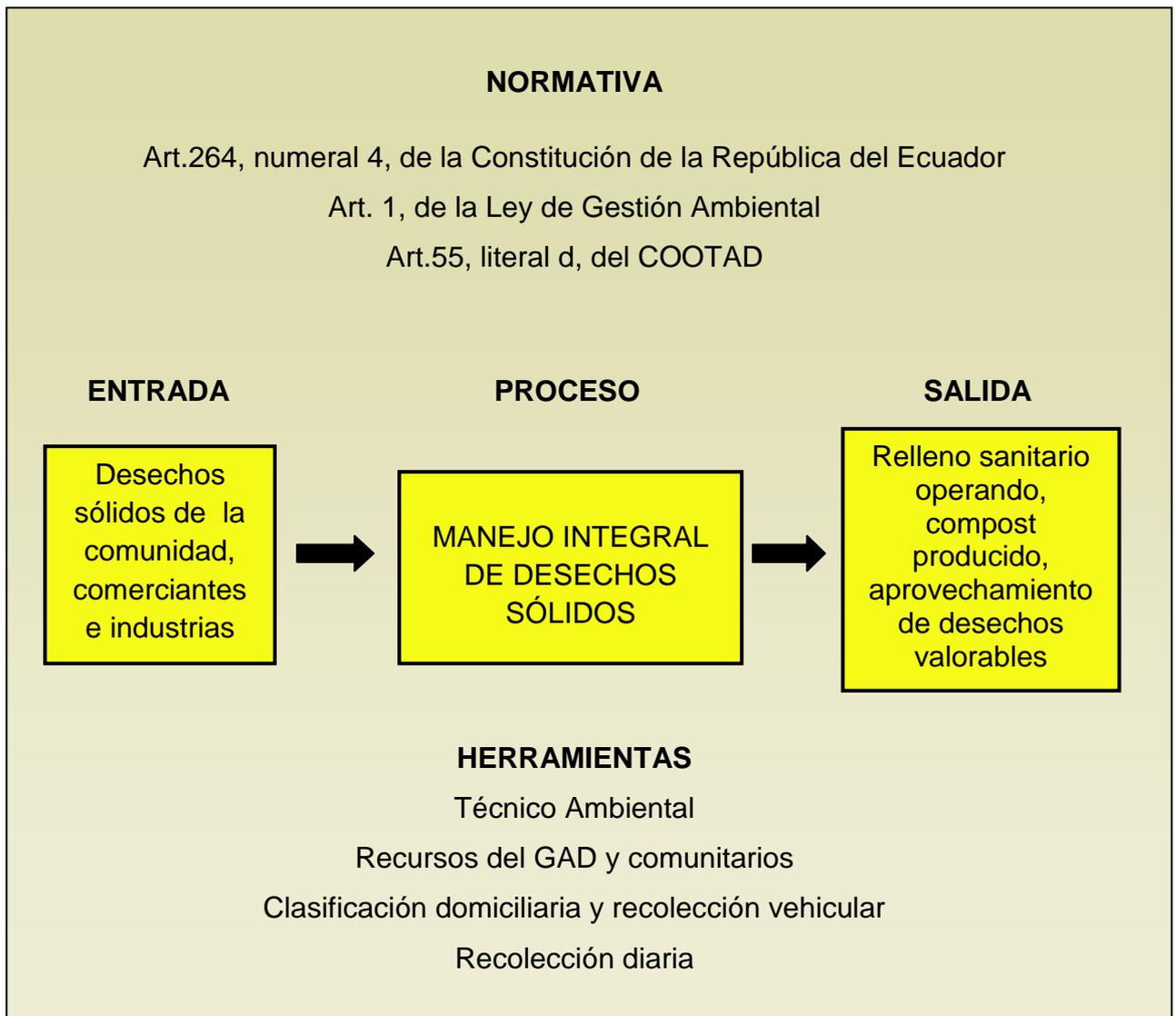
**Figura No .3: Mapa de Procesos**

Elaborado por: La autora

## 5.2 Descripción de los Procesos

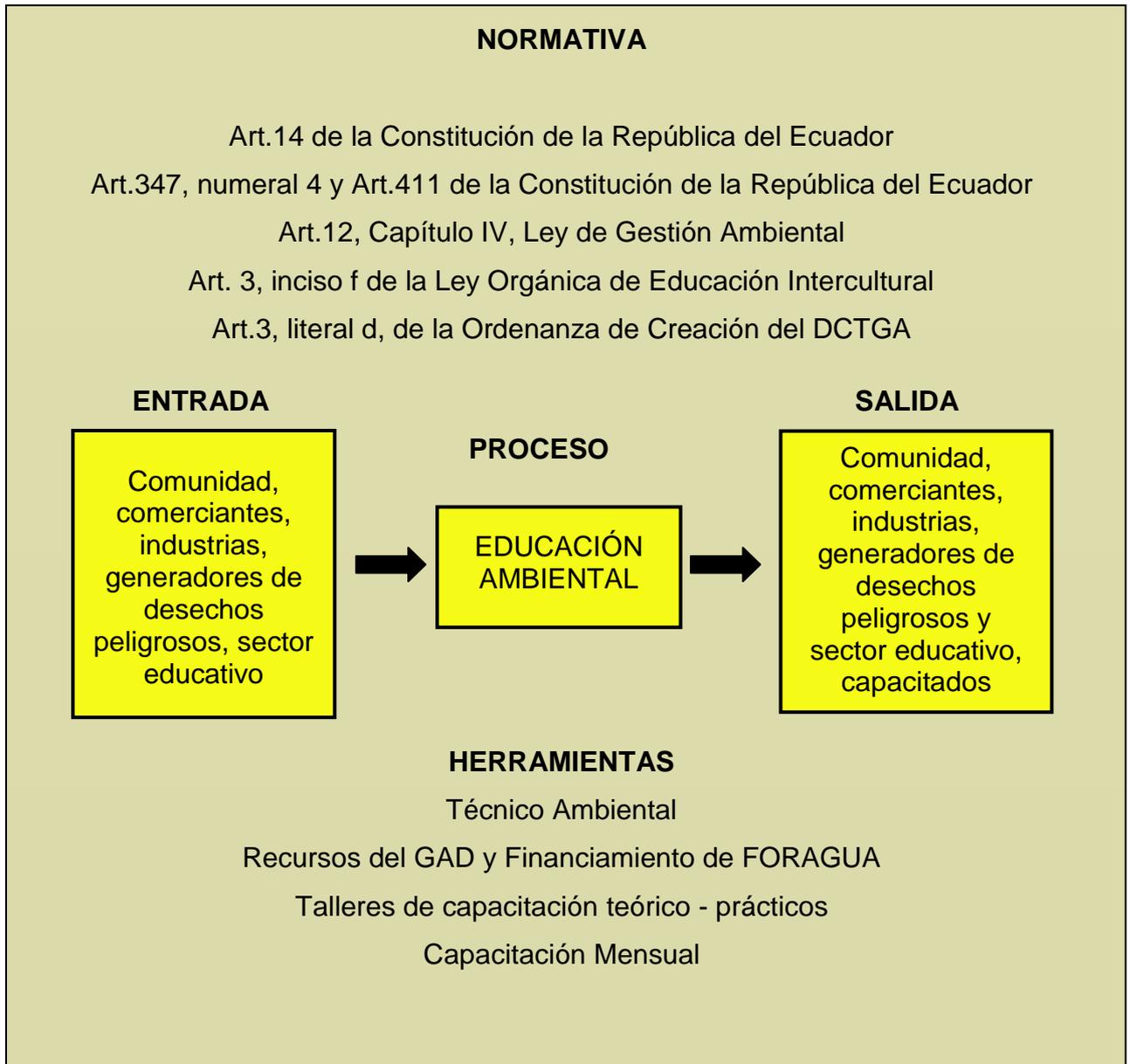
Los procesos identificados que a continuación se presentan, se describen en diagramas de flujo y fichas de proceso.

- **PROCESO 1: MANEJO INTEGRAL DE DESECHOS SÓLIDOS**



**Figura No. 4: Manejo integral de los desechos sólidos**  
Elaborado por: La autora

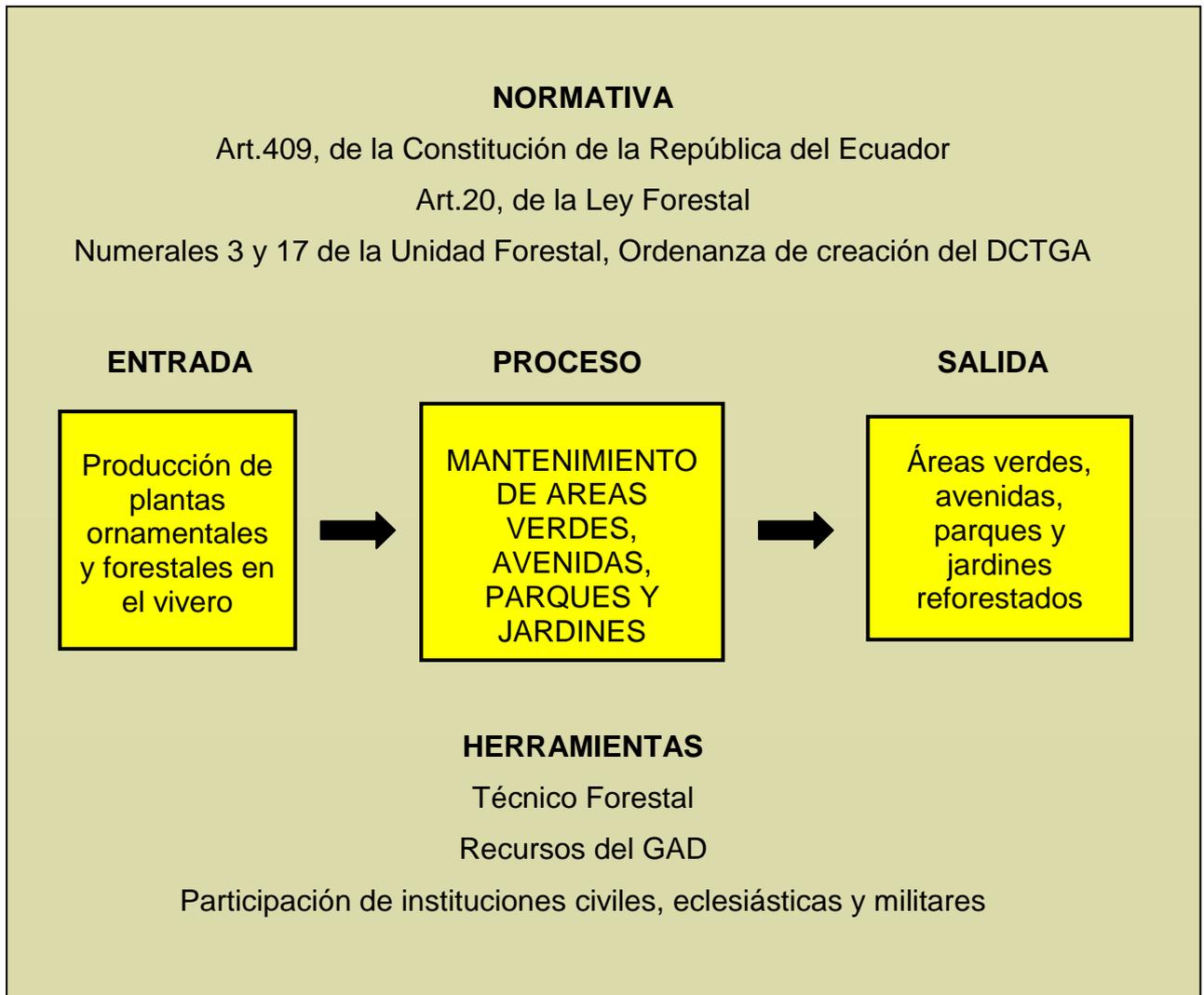
- **PROCESO 2: EDUCACIÓN AMBIENTAL**



**Figura No .5: Educación Ambiental**

Elaborado por: La autora

- **PROCESO 3: MANTENIMIENTO DE AREAS VERDES, AVENIDAS, PARQUES Y JARDINES**



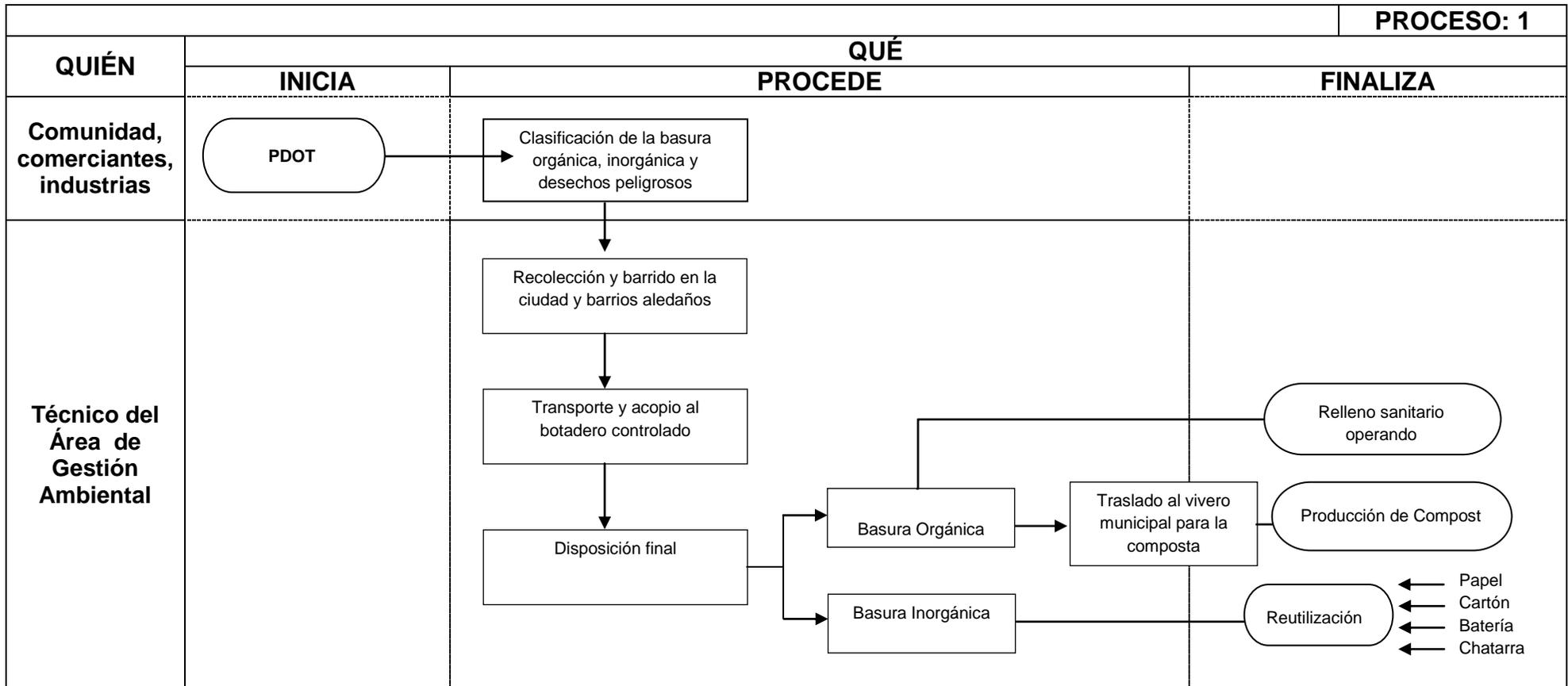
**Figura No .6: Mantenimiento de áreas verdes, avenidas, parques y jardines**

Elaborado por: La autora

### 5.2.1 Flujogramas

Cuadro No .7

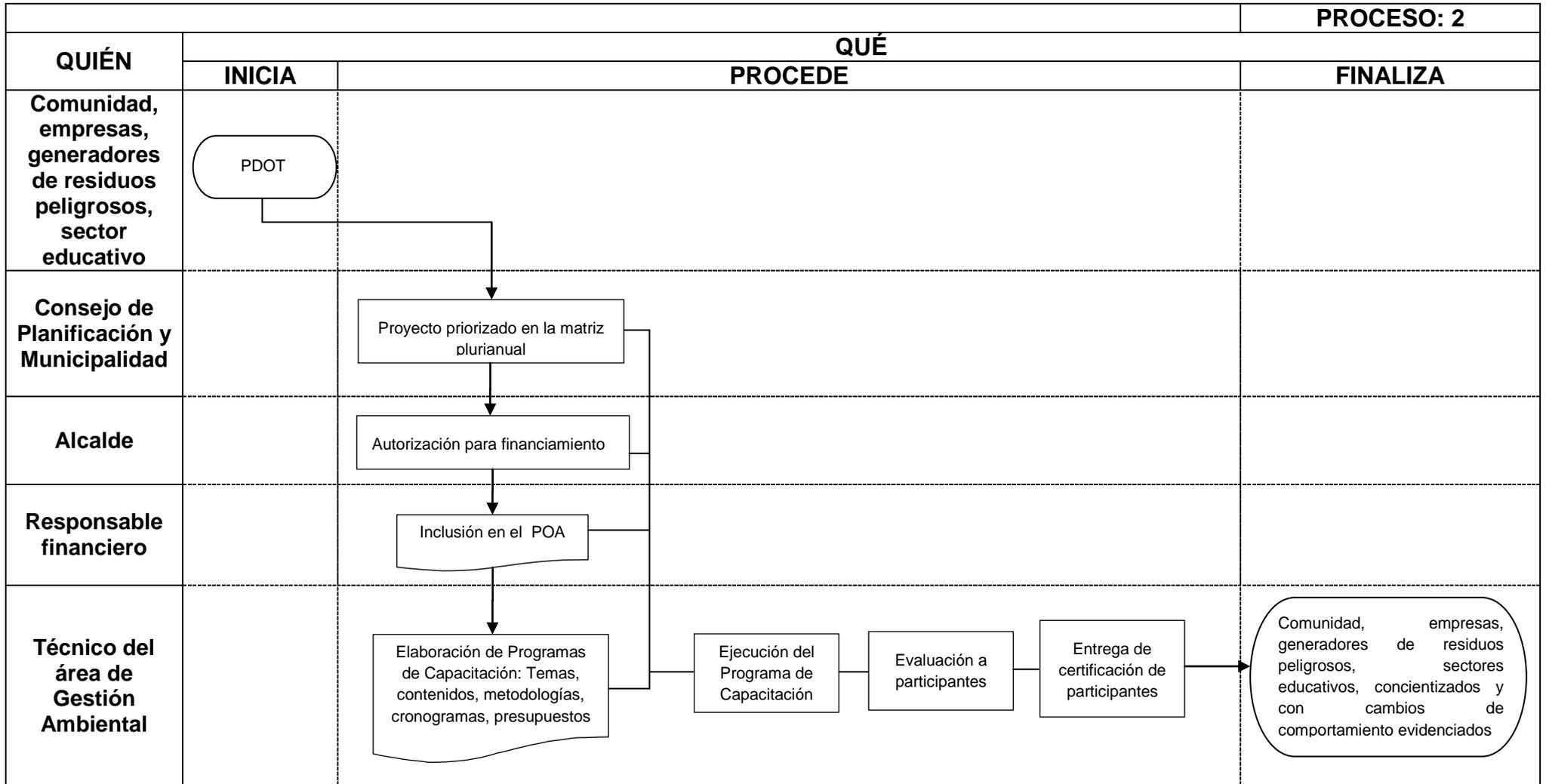
Proceso 1: Manejo integral de desechos sólidos



Elaborado por: La autora

Cuadro No .8

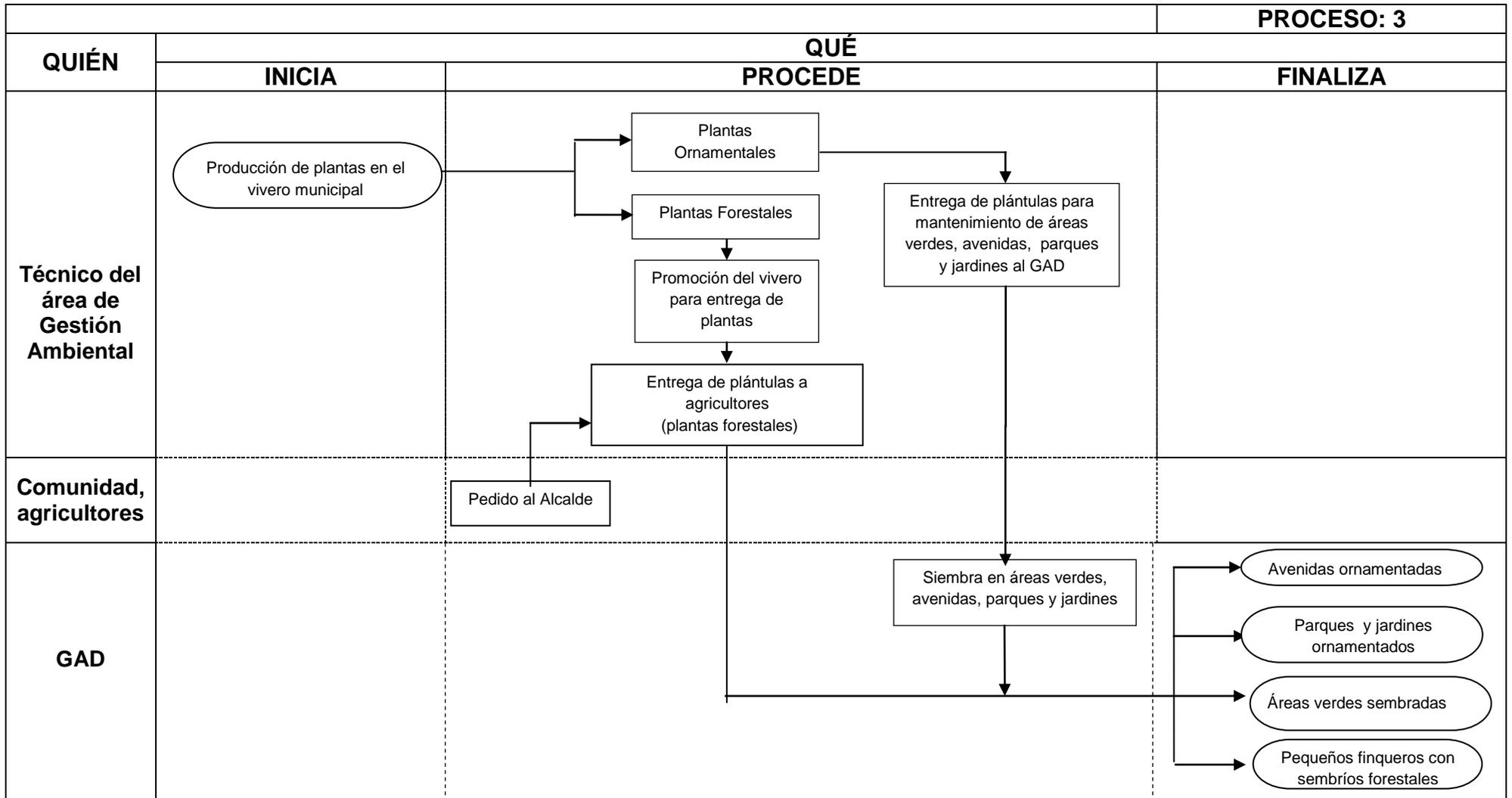
Proceso 2: Educación Ambiental



Elaborado por: La autora

Cuadro No .9

Proceso 3: Mantenimiento de áreas verdes, avenidas, parques y jardines



Elaborado por: La autora

## 5.2.2 Fichas de Procesos

### PROCESO: 1

Cuadro No .10

<b>PROCESO: MANEJO INTEGRAL DE DESECHOS SÓLIDOS</b>		<b>PROPIETARIO: TÉCNICO AMBIENTAL</b>	
<b>MISIÓN:</b> Optimizar la eficiencia de la protección ambiental reduciendo la cantidad de desechos producidos, reutilizando los desechos valorables y con una disposición final de desechos con minimización de impactos ambientales.			
<b>ALCANCE</b>	<b>EMPIEZA:</b> Comunidad, comerciantes, industria, concientizados clasificando domiciliariamente la basura.		
	<b>INCLUYE:</b> Recipientes plásticos, vehículo recolector, relleno sanitario, compostaje. Recolección de información para actividades de seguimiento.		
	<b>TERMINA:</b> Aprovechamiento de desechos valorables, producción de compost, desechos compactados y cubiertos diariamente con tierra, con drenaje y tratamiento de emisiones líquidas y gaseosas.		
<b>ENTRADA:</b> Desechos sólidos de la comunidad, comerciantes, industrias clasificando la basura.			
<b>PROVEEDORES:</b> Técnicos del Área de Gestión Ambiental, Comisaría y personal de higiene del GAD.			
<b>SALIDA:</b> Relleno sanitario operando, compost producido, aprovechamiento de desechos valorables.			
<b>CLIENTES:</b> Comunidad, comerciantes e industria.			
<b>INSPECCIONES:</b>		<b>REGISTROS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspecciones mensuales sobre coberturas de barrido, cobertura de recolección, cobertura reciclaje, cobertura tratamiento de orgánicos, disposición final.</li> <li>• Inspecciones de aplicación de ordenanzas municipales.</li> </ul>		<p>Documentos e informes específicos por cada área de inspección.</p>	
<b>VARIABLES DE CONTROL:</b>		<b>INDICADORES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura de barrido.</li> <li>• Cobertura de recolección.</li> <li>• Cobertura reciclaje.</li> <li>• Cobertura tratamiento de orgánicos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Longitud de vías barridas (Km.)</li> <li>• % de barrios atendidos (nro.)</li> <li>• % de basura reciclada (t/d.)</li> <li>• % de basura orgánica tratada (t/d.)</li> </ul>	

Elaborado por: La autora

## PROCESO: 2

Cuadro No .11

<b>PROCESO: EDUCACIÓN AMBIENTAL</b>		<b>PROPIETARIO: TÉCNICO AMBIENTAL</b>	
<b>MISIÓN:</b> Generar cambios de ideas, sentimientos y conducta de las personas.			
<b>ALCANCE</b>	<b>EMPIEZA:</b> Plan de capacitación a la comunidad, a los generadores de residuos peligrosos, al sector empresarial y al sector educativo diseñado y financiado.		
	<b>INCLUYE:</b> Documentos, afiches, trípticos, videos, ciudadanos y ciudadanas participando.		
	<b>TERMINA:</b> Comunidad, generadores de residuos peligros, sector empresarial y sector educativo aplicando conocimientos y generando cambios de actitud.		
<b>ENTRADA:</b> Comunidad, empresas, generadores de residuos peligrosos, sector educativo.			
<b>PROVEEDORES:</b> Técnicos del Área de Gestión Ambiental			
<b>SALIDA:</b> Comunidad, empresas, generadores de residuos peligros y sector educativo capacitados. Convenios firmados, formación de clubs.			
<b>CLIENTES:</b> Comunidad, generadores de residuos peligros, empresas y sector educativo.			
<b>INSPECCIONES:</b> Inspecciones mensuales en eventos de capacitación.		<b>REGISTROS:</b> Documentos de informes de talleres, encuestas, fotografías, registros de asistencia, etc.	
<b>VARIABLES DE CONTROL:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Educación ambiental.</li><li>• Clasificación domiciliar.</li><li>• Cambios de comportamientos.</li></ul>		<b>INDICADORES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• % de fondos asignados a capacitación (\$)</li><li>• % de domicilios que clasifican desechos (nro.)</li><li>• % de centros educativos que demuestran cambios de comportamientos (nro.)</li></ul>	

Elaborado por: La autora

### PROCESO: 3

Cuadro No .12

<b>PROCESO: MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES, AVENIDAS, PARQUES Y JARDINES</b>		<b>PROPIETARIO: TÉCNICO FORESTAL</b>
<b>MISIÓN:</b> Asegurar la conservación de las áreas verdes y el mantenimiento de avenidas, parques y jardines de la ciudad y del cantón.		
<b>ALCANCE</b>	<b>EMPIEZA:</b> Producción de plantas nativas y ornamentales en el vivero de la institución. Inventario de áreas verdes, avenidas, parques y jardines del cantón que deben intervenir.	
	<b>INCLUYE:</b> Semillas de plantas, manual de producción de viveros, dotación de plantas. Documentos de inventarios.	
<b>TERMINA:</b> Plantas nativas y ornamentales sembradas en áreas verdes, avenidas, parques y jardines del cantón.		
<b>ENTRADA:</b> Producción de plantas ornamentales y forestales en el vivero.		
<b>PROVEEDORES:</b> Técnicos del Área de Gestión Ambiental, obreros del área de parques y jardines. Vivero municipal.		
<b>SALIDA:</b> Áreas verdes, avenidas, parques y jardines reforestados, y; pequeños finqueros con sembríos forestales.		
<b>CLIENTES:</b> Comunidad.		
<b>INSPECCIONES:</b> Inspecciones quincenales a áreas verdes, avenidas, parques y jardines.		<b>REGISTROS:</b> Documentos de informes, fotografías, kárdex de bodega, etc.
<b>VARIABLES DE CONTROL:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cobertura de ha. sembradas</li><li>• Longitud de avenidas ornamentadas</li><li>• Cobertura de parques y jardines ornamentados</li><li>• Número de fincas con sembríos forestales</li></ul>		<b>INDICADORES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• % de áreas verdes sembradas (ha.)</li><li>• Longitud de avenidas ornamentadas (km.)</li><li>• % de parques y jardines ornamentados (nro.)</li><li>• % de fincas con sembríos forestales (nro.)</li></ul>

Elaborado por: La autora

### 5.3 Seguimiento y medición de los procesos

Para que un proceso sea efectivo es fundamental conocer los resultados que se van obteniendo en el tiempo. Para ello, los indicadores son el instrumento que se utilizarán para recoger de manera adecuada la información respectiva de cada proceso en ejecución, con el fin de determinar la capacidad, eficacia y eficiencia del mismo.

#### 5.3.1 Indicadores de procesos

##### Proceso 1: Manejo Integral de Desechos Sólidos

Este proceso cuenta con 4 indicadores, a continuación se detalla la forma de cálculo de cada uno:

**Cuadro No. 13**

No.	INDICADOR	CÁLCULO
1	Longitud de vías barridas (Km.)	$\left( \frac{\text{Longitud de vías barridas}}{\text{Longitud total de vías}} \right) \times 100$
2	% de barrios atendidos (nro.)	$\left( \frac{\text{Nro. de barrios atendidos}}{\text{Nro. de barrios existentes}} \right) \times 100$
3	% de basura reciclada (t/d)	$\left( \frac{\text{Total de basura reciclada}}{\text{Total de basura recolectada}} \right) \times 100$
4	% de basura orgánica tratada (t/d)	$\left( \frac{\text{Total basura orgánica tratada}}{\text{Total de basura recolectada}} \right) \times 100$

Elaborado por: La autora

**Responsable:** Director del DCTGA del Gobierno Autónomo del cantón Centinela del Cónдор.

**Medición:** Mensual

### **Proceso 2: Educación Ambiental**

Este proceso cuenta con 3 indicadores, a continuación se detalla la forma de cálculo de cada uno:

**Cuadro No.14**

No.	INDICADOR	CÁLCULO
1	% de fondos asignados a capacitación (\$)	$\left( \frac{\text{Presupuesto asignado a capacitación}}{\text{Presupuesto total gestión}} \right) \times 100$
2	% de domicilios que clasifican los desechos (nro.)	$\left( \frac{\text{Total familias que clasifican}}{\text{Total familias que acceden al servicio de recolección}} \right) \times 100$
3	% de centros educativos que demuestran cambios de comportamiento (nro.)	$\left( \frac{\text{Total centros educativos cuyas niñas/os demuestran cambios de comportamientos}}{\text{Total de centros educativos cuyas niñas/os fueron capacitados}} \right) \times 100$

Elaborado por: La autora

**Responsable:** Director del DCTGA del Gobierno Autónomo del cantón Centinela del Cónдор.

**Medición:** Mensual

### **Proceso 3: Mantenimiento de áreas verdes, avenidas, parques y jardines**

Este proceso tiene 3 indicadores, a continuación se detalla la forma de cálculo de cada uno:

**Cuadro No .15**

No.	INDICADOR	CÁLCULO
1	% de áreas verdes sembradas (ha)	$\left( \frac{\text{Total de áreas verdes sembradas}}{\text{Total de áreas verdes}} \right) \times 100$
2	Longitud de avenidas ornamentadas (km)	$\left( \frac{\text{Longitud de avenidas ornamentadas}}{\text{Longitud total de avenidas}} \right) \times 100$
3	% de parques y jardines ornamentados (nro.)	$\left( \frac{\text{Nro. de parques y jardines ornamentados}}{\text{Nro. total de parques y jardines}} \right) \times 100$
4	% de fincas con sembríos forestales	$\left( \frac{\text{Nro. de fincas con sembríos forestales}}{\text{Nro. de fincas}} \right) \times 100$

Elaborado por: La autora

**Responsable:** Director del DCTGA del Gobierno Autónomo del cantón Centinela del Cóndor.

**Medición:** Quincenal

## 5.4 Plan de comunicación interna

### 5.4.1 Introducción

El Plan de Comunicación Interna para el área de Gestión Ambiental del DCTGA del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, tiene como finalidad desarrollar un sistema integral y proactivo, gestionando de forma interrelacionada y equilibrada la comunicación interna, medio a través de la cual se reflejan la imagen y reputación del área en mención.

#### 5.4.2 Alcance

El presente plan pretende establecer objetivos, principios y buenas prácticas de comunicación, identificando la tipología de información, los canales de comunicación y los interlocutores dentro del área, con todo ello se establecen las acciones necesarias a desarrollar en la comunicación interna para asegurar el máximo alcance de una información veraz y establecer canales de comunicación adecuados.

#### 5.4.3 Destinatario

El plan va dirigido a todas las personas que desarrollan su trabajo en el área de Gestión Ambiental del GAD del cantón Centinela del Cóndor.

#### 5.4.4 Documento de referencia

- PDOT (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial) 2012

#### 5.4.5 Definiciones

- **Interlocutor.-** Son cada una de las personas que intervienen en la comunicación.
- **Canal.-** Instrumento a través del cual se transmite el mensaje.
- **Comunicación.-** Proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes.
- **Comunicación formal.-** Toda comunicación fomentada por el personal y que fluye por los canales formalmente establecidos.
- **Comunicación informal.-** Comunicación que surge de forma espontánea en el área de personal debido a la interacción social entre sus miembros, por lo que es tan variada y dinámica como las personas.
- **Responsabilidad social.-** Conjunto de políticas desarrolladas, que no responden a obligaciones legales, adoptadas voluntariamente no solo con carácter económico, sino también ético, social y medioambiental.
- **Emisor.-** La persona o grupo de personas que trata de hacer partícipe a otros de los que él posee.
- **Mensaje.-** La expresión del contenido de la comunicación.
- **Receptor.-** La persona o grupo de personas a quien se dirige el mensaje en un proceso de comunicación.

- **La retroalimentación.-** Momento en el que emisor se convierte en receptor para captar la comprensión, o la respuesta a su mensaje. La retroalimentación permite conocer el éxito de comunicación.
- **Plan de comunicación.-** Estrategias de comunicación que permiten a través de los medios y soportes adecuados cubrir las necesidades de comunicación que presentan las personas y los grupos de personas que componen una organización.

#### **5.4.6 Descripción**

##### **Introducción**

En toda actividad humana, contar con la información veraz y adecuada es vital. Dificilmente puede dar buenos frutos el trabajo de una persona sino cuenta con la información precisa. Según Joan Costa “La comunicación es el fluido que conecta todos los elementos en el interior de la organización, y ésta con su entorno. La comunicación es más fuerte que la acción”. (2009, p.66)

El área de Gestión Ambiental del GAD, consciente de la importancia de disponer y transmitir en cada momento la información óptima, comprende la diferencia entre dejar que la comunicación fluya por sí misma o administrarla, dado que en ausencia de un proceso de planificación comunicacional no hay garantía alguna de saber que, a quién y qué tan efectivamente se comunica.

Por ello se ha planteado la necesidad de contar con un plan de comunicación a nivel interno que oriente sus actuaciones, consolide los puntos fuertes y se establezca una cultura de comunicación.

##### **Objetivos**

Los objetivos que el área de Gestión Ambiental pretende conseguir con el plan de comunicación interna son los siguientes:

1. Dar a conocer la implementación de la gestión por procesos del área para la mejora de los servicios que presta el GAD.

2. Obtener la información necesaria para el desarrollo de sus funciones en las mejores condiciones posibles: una información veraz, pertinente y obtenida en el momento oportuno.
3. Facilitar que la información circule por el entorno, mejorando por un lado, la toma de decisiones y llevando por otro a una mayor coordinación del equipo humano del área.
4. Lograr que una buena comunicación interna mejore la comunicación externa.

### **Interlocutores**

Para este plan se identifican los siguientes interlocutores (emisores/receptores):

1. El director del Departamento
2. El personal que labora en el área de Gestión Ambiental

### **Canales y medios de comunicación**

Los canales y medios de comunicación que se utilizarán serán los siguientes:

#### **a. Soporte escrito:**

- Memorándums
- Informes
- Publicaciones

#### **b. Soporte electrónico:**

- Correo electrónico
- Página web

#### **c. Soporte oral:**

- Reuniones
- Teléfono
- Comunicación personal

## Mecanismos de comunicación interna

Se eligen como principales mecanismos de comunicación interna los siguientes:

**Cuadro No.16**

DESCRIPCIÓN	PERIODICIDAD	A QUIÉN	MEDIO	RESPONSABLE
1. Socialización de la gestión por procesos con el Alcalde.	Una sola vez	Alcalde	Comunicación personal	Consultor
2. Reunión para la socialización e información de la implementación de la gestión por procesos que deberá desarrollar talento humano del área.	Una sola vez	Talento humano del área y personal de apoyo	Convocatoria	Director del Departamento
3. Reunión para evaluar la implementación de gestión por procesos	Trimestral	Talento humano del área de gestión ambiental y de apoyo	Memorándum	Técnicos del área de Gestión Ambiental
4. Reunión para evaluar la implementación de la gestión por procesos y la propuesta de mejora.	Semestral	Talento humano de gestión ambiental y de apoyo	Memorándum y/o correo electrónico	Director del Departamento

Elaborado por: La autora

## **Buenas prácticas de comunicación**

- En los textos de mensajes por correo electrónico, memorándums, publicaciones se recomienda que se identifique correctamente a sus destinatarios, que sean breves, fácilmente comprensibles, incluyéndose la fecha de la comunicación.
- Es necesario atender el teléfono del compañero cuando esté ausente, tomando nota de la llamada para que la persona ausente pueda devolverle cuando regrese.

## **Medición y seguimiento del Plan**

Se ha establecido algunos indicadores para comprobar el cumplimiento y evolución de los principales mecanismos de comunicación interna propuestos para el área de Gestión Ambiental.

### *Cumplimiento del medio de comunicación*

Evidencia: registros de los memorándums y/o correos electrónicos enviados

Medición: Se realizará semestralmente desde la fecha de implantación del plan.

### *Cumplimiento de asistencia a las reuniones*

Evidencia: Actas

Medición: Se realizará semestralmente desde la fecha de implantación.

### *Evaluación cualitativa*

Se realizará a través de una hoja de evaluación donde se contenga parámetros (preguntas) formulados para establecer el grado de aceptación y nivel de conocimientos, a través de su participación dentro del involucramiento en el tema: implementación de una gestión por procesos en el desempeño de sus competencias.

Por lo tanto, la vida de una institución es una interacción humana que debe ser revitalizada y energizada para que el cambio planeado influya y transforme toda la institución. Sin embargo, los procesos humanos se fortalecen y se enriquecen sólo cuando una verdadera comunicación interna sostiene dichos procesos. (Siliceo, A, 1999, p.201).

## **5.5 Plan de fortalecimiento de capacidades**

### **5.5.1 Introducción**

Uno de los aspectos fundamentales del Plan Nacional de Descentralización de las unidades de gobierno (GAD's) que se encuentra ejecutando el Estado, es el fortalecimiento de las capacidades institucionales. Sin embargo, al fortalecimiento de capacidades del talento humano es un asunto al que todavía no se le brinda la debida importancia en las instituciones de nuestro país.

Antes plan de capacitación ahora plan de fortalecimiento de capacidades tiene como objetivo alcanzar el desarrollo profesional del funcionario a través de ciclos de talleres, seminarios que exigen un proceso de continuidad, evaluación y seguimiento en la formación del talento humano.

El presente plan, se diseña con el objeto de proporcionar a los funcionarios que laboran en el área de Gestión Ambiental el conocimiento y las habilidades que necesitan en sus puestos actuales. Según Idalberto Chiavenato, la capacitación es un proceso educativo de corto plazo de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistemática que permite a las personas adquirir conocimientos, actitudes y competencias en función de objetivos definidos previamente. (2009, p.371)

Para lograrlo, la formación es la llave que desarrolla las competencias de las personas para convertirlas día a día en entes eficaces en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos trazados por una institución cuya estrategia fundamental deberá ser siempre formar a su capital intelectual.

### **5.5.2 Justificación**

De conformidad con el Artículo 234 de la Constitución de la República del Ecuador, expresa que el Estado garantiza la formación y capacitación continua de los servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público.

En el literal e, artículo 6 de la ordenanza que crea del Departamento Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental, en los deberes y atribuciones del

Director, señala que participará en la selección de personal técnico requerido para el cumplimiento de sus funciones y propenderá a su capacitación permanente.

En la actualidad, la modernización de los servicios públicos da a notar los enormes desafíos que se pretenden alcanzar en el ámbito de los recursos humanos y de su formación, tales como: la necesidad de trabajar por resultados y evaluar el desempeño de las instituciones, elevar la calidad de los servicios y mejorar la relación con los usuarios, mejorar los niveles de información, tecnificar las labores administrativas y desarrollar las capacidades ejecutivas y de gestión, y, mejorar el clima laboral.

Lo que se pretende con la formación al personal es:

- Entregar competencias específicas para afrontar los nuevos desafíos laborales
- Potenciar habilidades, conocimientos y experiencias, en ocasiones subutilizadas en el trabajo diario
- Reducir los requerimientos de supervisión y dar mayor autonomía decisional
- Mejorar las oportunidades de progreso, y,
- Proporcionar mayor seguridad y satisfacción en el trabajo

Bajo este contexto, es fundamental para el área de Gestión Ambiental implementar un plan de fortalecimiento de capacidades diseñado para mejorar las competencias del talento humano, y en consecuencia, el desempeño eficiente de la organización.

### **5.5.3 Alcance**

La presente propuesta es de aplicación para el talento humano que labora en el área de Gestión Ambiental.

### **5.5.4 Objetivos**

#### **Objetivo General**

- Fortalecer las capacidades del talento humano del área de Gestión Ambiental del DCTGA, a fin de cumplir con la eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus competencias en el marco de la nueva gestión por procesos.

## **Objetivos Específicos**

- Desarrollar conocimientos, habilidades/destrezas y aptitudes que cubran la totalidad de requerimientos para el desempeño de los puestos específicos.
- Contribuirá elevar y mantener un buen nivel de eficiencia y eficacia individual y rendimiento colectivo.
- Aportar al mejoramiento actitudinal, a fin de crear un clima de trabajo satisfactorio e incrementar la motivación del funcionario.

### **5.5.5 Estrategias para la capacitación**

Las estrategias a emplear son:

- Desarrollo de trabajos teóricos- prácticos sobre la base de las labores cotidianas.
- Realización de ciclos de talleres
- Metodología de exposición, diálogos, etc.

### **5.5.6 Tipos, modalidades y niveles de formación**

#### **Tipos de Formación**

**Formación Inductiva:** Es aquella que se orienta a facilitar la integración del nuevo funcionario a su ambiente de trabajo.

**Formación Preventiva:** Esta formación tiene por objeto la preparación del talento humano para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo institucional.

**Formación Correctiva:** Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es la evaluación de desempeño realizada normalmente en una institución, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de formación.

**Formación para el desarrollo de carrera:** Esta formación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de los funcionarios, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la

institución puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de puestos y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

### **Modalidades de Formación**

Los tipos de formación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

**Formación:** Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

**Actualización:** Se orienta a proporcionar conocimientos derivados de recientes proyectos, estudios, etc. en una determinada actividad.

**Especialización:** Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

**Perfeccionamiento:** Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

**Complementación:** Su propósito es reforzar la formación de un funcionario que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

### **Niveles de Formación**

Tanto en los tipos como en las modalidades, la formación puede darse en los siguientes niveles:

**Nivel Básico:** Se orienta a talento humano que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica dentro de una organización. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

**Nivel Intermedio:** Se orienta al talento humano que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de

ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

**Nivel Avanzado:** Se orienta al talento humano que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con ésta. Su objeto es preparar al funcionario para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de una institución específicamente.

### 5.5.7 Acciones a desarrollar

Las acciones para la puesta en marcha del plan fortalecimiento de capacidades están respaldadas por temas que a continuación se proponen y que permitirán mejorar la calidad del talento humano:

#### - Temas de Formación

Se propone el siguiente temario:

**Cuadro No.17**

TEMAS	TIEMPO DE DURACIÓN (horas)	TIPO DE EVENTO
Gestión por Procesos	8	Conferencia y taller
Constitución	8	Conferencia y taller
PNVB	8	Conferencia y taller
PDOT	8	Conferencia y taller
Gestión Ambiental y Forestal	8	Conferencia y taller
Educación Sanitaria	8	Conferencia y taller
Buen trato: Calidad y Calidez	8	Conferencia y taller
Género	8	Conferencia y taller

Elaborado por: La autora

- **Participantes**

El plan está dirigido al talento humano del área de Gestión Ambiental y personal de apoyo.

- **Herramientas didácticas**

Se utilizarán las siguientes herramientas:

- ✓ Computadora
- ✓ Proyector (Infocus)
- ✓ Suministros de oficina (carpetas, esferos, etc.)

- **Perfil del facilitador**

Para llevar a cabo del desarrollo del temario del plan de fortalecimiento, se requerirá de profesionales especializados en cada uno de los temas propuestos.

- **Infraestructura**

Se ha establecido utilizar las instalaciones del GAD del cantón Centinela del Cóndor con la finalidad de tener la coherencia y contar con el hilo conductor en cuanto al plan propuesto se refiere.

- **Cronograma**

**Cuadro No. 18**

TEMAS A DESARROLLAR	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gestión por Procesos			X									
Constitución				X								
PNVB					X							
PDOT						X						
Gestión Ambiental y Forestal							X					

Educación Sanitaria									X				
Buen trato: Calidad y Calidez										X			
Género											X		

Elaborado por: La autora

**- Presupuesto**

**Cuadro No. 19**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
- Facilitador	8 horas	15,00	120,00
- Materiales	6	1,50	9,00
- Cofee break	7 personas	1,20	8,40
- Varios	-	30,00	30,00
			<b>167,40</b>

Elaborado por: La autora

El costo de cada tema del plan será de 167,40, y un costo total de 1339,20, cantidad que deberá incrementarse en el POA anual del área de Gestión Ambiental.

**5.6 Propuesta de Mejora**

Con el resultado de los indicadores, se analizará la evolución de cada uno de los procesos puestos en marcha, y; de esta manera conocer cuales no alcanzaron los resultados planificados, y/o donde existen oportunidades de mejora.

Es importante mencionar que cuando un proceso no alcanza sus objetivos, la institución deberá establecer acciones correctivas urgentes que aseguren que las salidas del proceso tengan el resultado esperado.

Por lo tanto, para mejorar los procesos propuestos para área de Gestión Ambiental, se pone a consideración el ciclo de Deming o ciclo de mejora PHVA, para alcanzar niveles de eficacia y eficiencia esperados.

A continuación se detallan los pasos a seguir:

**Planificar:** Significa establecer los objetivos que se quieren alcanzar y cómo lograrlo, para ello, se realizará una planificación de acciones que contenga:

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

**Hacer:** En esta etapa se llevará a cabo la implantación de las acciones planificadas en la etapa anterior.

**Verificar:** En esta etapa se comprobará la implantación de acciones y la efectividad de las mismas para alcanzar las mejoras planificadas.

**Actuar:** En función de los resultados de la comprobación anterior, en esta etapa se realizará las correcciones o ajustes necesarios. Beltrán S, et al., 2011.

## **CONCLUSIONES**

- La estructura del organigrama vigente del Gobierno Autónomo Descentralizado está en desactualización con lo que ahora se está llevando.
- El Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental, no cuenta procesos establecidos, ni responsables de los mismos.
- No existe claridad en los roles y funciones del personal que labora en el Área de Gestión Ambiental.
- Existen debilidades en las actividades que actualmente viene desarrollando el Área.
- El trabajo de investigación tuvo sus respectivas dificultades por la rotación de personal, en el lapso de un año se han dado algunos cambios en los responsables del accionar del Área.

## **RECOMENDACIONES**

- Realizar una evaluación de las actividades que se vienen implementando actualmente, con el fin de saber si obedecen al PDOT, a las prioridades del gobierno, especialmente en lo que tiene que ver con la Gestión Integral de Desechos Sólidos.
- Destinar dentro de los planes operativos anuales, montos que permitan implementar y mejorar la Gestión por Procesos como el fortalecimiento de capacidades, habilidades, destrezas del Talento Humano que se desempeña en el Departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental, específicamente en el Área de Gestión Ambiental.
- Al ser la Gestión Integral de Desechos Sólidos una prioridad del Gobierno Nacional, se requiere fortalecer técnica, financiera y hasta socialmente a los técnicos encargados de gestionar el tema, por ello, se deberá evaluar

permanentemente los resultados obtenidos en cada proceso implementado y determinar con ello las mejoras que se requieran.

- Revisar el organigrama estructural del GAD, éste debe obedecer al cumplimiento de las competencias generales y exclusivas del mismo.
- Se debe realizar una evaluación periódica de los procesos que se han propuesto para el Área de Gestión Ambiental.
- La administración del Área de Gestión Ambiental debe enfocarse de mejor manera al servicio público, inspirada en los objetivos del PDOT, en los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir y orientada a los resultados.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Beltrán S, et al., 2011. (sf.) Guía para una Gestión basada en Procesos. Imprenta Berekintza.
- Bravo, C.J. (2011) Gestión de Procesos: Alineados con la Estrategia. Cuarta Edición. Santiago de Chile: Editorial Evolución.
- Riera, V.F. (2012) PDOT del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor.
- Ley del COOTAD, actualización octubre 2012.
- La Constitución de la República del Ecuador, publicado en el Registro Oficial el 20 de octubre del 2008.

## **ANEXO 1**

### **ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL AREA DE GESTION AMBIENTAL DEL DCTGA DEL GAD DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR**

#### **1. TÉCNICO DE GESTIÓN AMBIENTAL**

El técnico de Gestión Ambiental dentro de sus funciones, desarrolla las siguientes actividades:

##### **1.1 Permisos Ambientales**

Para llevar a cabo esta actividad, se deben realizar los siguientes pasos:

- El Alcalde, mediante petición verbal, autoriza la obtención de la respectiva licencia ambiental al Director del DCTGA y éste a su vez, al Técnico, para la ejecución de una obra.
- El Técnico reúne todos los documentos, información, datos, mediante oficio al Topógrafo, Técnico de Proyectos y Director de Obras Públicas, y; los recursos económicos para los pagos de tasas los obtiene del fondo a rendir cuentas.
- A través del Sistema Único de Información Ambiental (SUIA) del Ministerio del Ambiente, el Técnico hace los respectivos trámites para la obtención de las respectivas licencias ambientales de acuerdo a las categorías establecidas por el Ministerio en mención.

##### **1.2 Inspecciones**

Se realizan 2 tipos de inspecciones:

###### **1.2.1 Inspecciones por quejas**

Cuando una inspección se realiza por quejas de la población, se sigue el siguiente proceso:

- La persona o población afectada se dirige al Alcalde ya sea de manera verbal o mediante oficio para se realice la inspección respectiva.
- El Alcalde pide al Director del DCTGA se lleve a cabo la actividad y éste a su vez ordena al Técnico que lo ejecute.

### **1.2.2 Inspecciones programadas**

El técnico realiza dos inspecciones por semana, tanto al tratamiento de aguas residuales y al relleno sanitario.

### **1.3 Educación Ambiental**

Para realizar esta actividad se procede:

- El técnico solicita al Director de la institución educativa, el permiso para llevar a cabo charla.
- Se lleva a cabo la charla

### **1.4 Informes**

El Técnico se realiza informes mensuales, donde se da a conocer el avance de las actividades que se desarrollan en ese periodo de tiempo.

## **2. TÉCNICO FORESTAL**

El técnico de Gestión Ambiental dentro de sus funciones, desarrolla las siguientes actividades:

### **2.1 Inspecciones**

Las inspecciones que se llevan a cabo son:

#### **2.1.1. Control en la clasificación domiciliaria de la basura (sector urbano y rural)**

- El técnico verifica que la basura se encuentre en el recipiente adecuado, que no esté mezclada, y, que se saque a tiempo todos los días, según los horarios y días establecidos para la recolección de cada tipo de basura.
- Se realiza un informe de quienes han infringido con la ordenanza y se la entrega al Comisario, quien es el encargado de hacer cumplir las disposiciones vigentes.

### **2.1.2. Control del barrido de calles**

- Verificación diaria de las calles de la ciudad, controlando que se encuentre sin basura y libre de montes.
- En el caso de no ser así, el técnico se dirige al personal de barrido para que se tomen mejoras en el trabajo asignado.
- Entrega de fertilizantes para erradicar el monte.

### **2.2 Capacitación y recolección de desechos biopeligrosos**

- El técnico cuenta con un censo de todos los lugares, centros generadores de desechos peligrosos (peluquerías, farmacias, veterinarias, centro de salud y seguro social campesino)
- Junto con un empleado del Centro de Salud, cada tres meses, capacitan y evalúan a los mismos, sobre el manejo y clasificación adecuada de los desechos peligrosos.

### **2.3 Vivero Forestal**

- Realiza la producción de plantas forestales, ornamentales, frutales, cultivos de importancia económica (café, cacao, plátano, etc.)
- Entrega las plantas forestales a los agricultores, a través de un pedido al Alcalde, las mismas que les permiten sembrar las fincas.
- Entrega de plantas ornamentales al GAD para la ornamentación de parques, avenidas y jardines.
- Visita todos los días el vivero con el fin de enseñar y controlar el manejo de la semilla al trabajador encargado.

#### **2.3.1 Campañas de sensibilización**

Efectúa campañas de sensibilización a estudiantes, ejército, y población en general para motivar a la reforestación y conservación de los bosques

#### **2.3.2 Ornamentación**

Junto con el personal del GAD se encargan de organizar el adecentamiento de parterres, avenidas y parques.

## **2.4 Apoyo a la Gestión de Riesgos**

- Junto con el Técnico de la Secretaría Nacional de Riesgos de Zamora, coordina con las comunidades para la formación de comités de gestión de riesgos.
- Capacitan sobre el conocimiento de cómo actuar en casos de accidentes, deslaves, incendios, derrumbes, etc., y de acuerdo al tema piden apoyo a las diferentes instituciones relacionadas con el mismo.
- Visitan una vez al mes las comunidades

# ANEXO 2

Un botadero de basura en Centinela del Cóndor preocupa : Noticias... <http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101348792/-1/...>

VERNES, 22 DE JUNIO DE 2012

EDICIONES ANTERIORES

INGRESE AQUI

REGIONALES: Nacional

Nacional

FOROS EDICIÓN IMPRESA TITULARES CONTÁCTENOS

INICIO DEPORTES VIDA SOCIAL OPINIÓN PAIS 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



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.

**El vehículo recolector de basura del mismo Municipio se encarga de arrojar la basura, que no es clasificada, 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 acarrear 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

[Ingresa aquí para comentar](#)

#### Comentarios

Visítanos también en:



#### REGIONALES / NACIONAL

Nacional	Loja
Quito	Los Rios
Carchi	Manabí
Cotopaxi	Tungurahua
Esmeraldas	Santo Domingo
Imbabura	El Oro
Zamora	

Me 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