



**Universidad Técnica Particular de Loja**  
La Universidad Católica de Loja

## **ÁREA ADMINISTRATIVA**

TÍTULO DE MAGISTER EN GESTIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

**Plan de mejoramiento de la calidad de los servicios brindados por los  
Organismos de Justicia basado en la percepción de víctimas de  
violencia intrafamiliar de la ciudad de Quito en 2016**

TRABAJO DE TITULACIÓN:

**AUTORA:** Arteaga Orbe, Carla Paulina.

**DIRECTORA:** Toledo Macas, Elisa Evelyn, MSC.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

**2017**



*Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>*

*Septiembre, 2017*

## **APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Magister

Toledo Macas, Elisa Evelyn, MSC

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: “Plan de mejoramiento de la calidad de los servicios brindados por los Organismos de Justicia basado en la percepción de víctimas de violencia intrafamiliar de la ciudad de Quito en 2016” realizado por Carla Paulina Arteaga Orbe, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Septiembre 2017

f.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Carla Paulina Arteaga Orbe declaro ser autora del presente trabajo de titulación: “Plan de mejoramiento de la calidad de los servicios brindados por los Organismos de Justicia basado en la percepción de víctimas de violencia intrafamiliar de la ciudad de Quito en 2016”, de la Titulación de Magister en Gestión y Desarrollo Social, siendo la Msc. Elisa Evelyn Toledo Macas la directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

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

f.

Autor: Carla Paulina Arteaga Orbe

Cédula: 1715474316

## **DEDICATORIA**

A Dios, por su infinita bondad, por permitirme despertar cada día y sonreír ante mis logros que son el resultado de su ayuda.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida, por estar a mi lado brindándome su amor, por haberme motivado, apoyado y sobre todo creer en mí en todo momento.

A mi hermano, que con sus sabios consejos me ha ayudado a afrontar los retos en mi vida y a cumplir mis metas propuestas, por inculcar en mí la responsabilidad y deseos de superación, sus valores, virtudes y sobre todo su gran corazón me hace admirarte cada día más, gracias Dios por enviarme al mejor de los hermanos.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mis profesores, en especial a mi directora de tesis Msc. Elisa Evelyn Toledo Macas por su paciencia, dedicación y criterio en el desarrollo de mi trabajo, fue un privilegio contar con su ayuda.

A mi familia y amigos que han motivado mis sueños gracias por recorrer conmigo este camino.

Son varias personas las que han formado parte de mi vida, algunas permanecen junto a mi y otras en mi recuerdo y mi corazón sin importar donde estén gracias por ser parte de mi.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCION .....	xiii

<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1. Marco teórico.....	2
1.1 Gestión del desarrollo social. ....	2
1.1.1 Desarrollo social. ....	2
1.1.2 Política Pública. ....	6
1.2 Calidad.....	7
1.2.1 Norma iso/ts 10004” gestión de la calidad, satisfacción del cliente, directrices para el seguimiento y la dirección. ....	8
1.3 Violencia intrafamiliar en la legislación y normativa ecuatoriana. ....	14
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>16</b>
2. Antecedentes y metodología. ....	17
2.1 Antecedentes sobre la violencia intrafamiliar en el Ecuador. ....	17
2.2 Datos. ....	18
2.2.1 Definición de la población. ....	18
2.2.2 Determinación de la muestra. ....	18
2.3 Método.....	19
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>21</b>
3. Resultados.....	22
3.1 Datos Generales ....	22
3.2. Información sobre violencia intrafamiliar.....	25
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>41</b>
4. Plan de mejoramiento de la calidad de los servicios brindados por los organismos de justicia .....	42



4.1	Proceso de atención al cliente.....	42
4.1.1	Descripción del nuevo procedimiento de atención a las víctimas de violencia Intrafamiliar.....	42
4.1.2	Flujograma del nuevo proceso.....	43
4.1.3	Definición del propósito y los objetivos del modelo propuesto.....	45
4.1.4	Determinación del alcance y la frecuencia del modelo propuesto .....	46
4.1.1	Sistema de control.....	56
4.1.1	Presupuesto.....	56
	<b>Conclusiones.....</b>	<b>57</b>
	<b>Recomendaciones.....</b>	<b>58</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>59</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>61</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Sistema del desarrollo humano sostenible.....	3
Tabla 2.	Zonas de inclusión, vulnerabilidad e integración.....	4
Tabla 3.	Condiciones, vinculaciones sociales y derechos.....	5
Tabla 4.	Determinación del alcance y frecuencia.....	555
Tabla 5.	Asignación de recursos.....	555
Tabla 6.	Presupuesto .....	566

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Condiciones para el desarrollo Social.....	6
Figura 2 Triángulo de actores.....	7
Figura 3 Actividades y relaciones para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.....	11
Figura 4 Género de los encuestados.....	22
Figura 5 Edad de la víctima.....	23
Figura 6 Estado Civil .....	24
Figura 7 Conformación de la familia .....	25
Figura 8 Víctima de violencia intrafamiliar .....	25
Figura 9 Tipo de violencia intrafamiliar denunciada .....	26
Figura 10 Agresor .....	27
Figura 11 Organismo de Justicia en el que se presentó la denuncia .....	27
Figura 12 Calidad del servicio brindado por el Organismo de Justicia.....	28
Figura 13 Tiempo de espera al ser atendido en el Organismo de Justicia.....	29
Figura 14 Característica de la información entregada por el funcionario al momento de presentar la denuncia o caso.....	30
Figura 15 Revisión de observaciones y requerimientos por parte del funcionario presentadas por la víctima .....	31
Figura 16 Jurisdicción al que fue remitido el caso o causa.....	32
Figura 17 Calidad del servicio brindado por las Instituciones de Justicia.....	32
Figura 18 Tiempo de espera en las Instituciones de Justicia.....	33
Figura 19 Características de la información brindada por las Instituciones de Justicia .....	34
Figura 20 Revisión de las observaciones y requerimientos de la víctima por parte del funcionario de la Institución de Justicia .....	35
Figura 21 Normas utilizadas al analizar el caso.....	36

Figura 22 Medidas de amparo implementadas en el caso o causa .....	<b>36</b>
Figura 23 Casos en los que se ha impuesto prohibición de acercamiento.....	<b>37</b>
Figura 24 Frecuencia en la que se utiliza los servicios de los Organismos de Justicia .....	<b>38</b>
Figura 25 Evaluación general de los servicios brindados .....	<b>39</b>
Figura 26 Cumplimiento de las funciones por los Organismos e Instituciones de Justicia .....	<b>39</b>
Figura 27 Flujograma del Macro proceso propuesto.....	<b>43</b>
Figura 28 Flujograma del Micro proceso propuesto.....	<b>44</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación propone la elaboración de un plan de mejoramiento de la calidad de los servicios brindados por los Organismos de Justicia basado en la percepción de víctimas de violencia intrafamiliar de la ciudad de Quito en 2016, lo que permite evaluar la percepción de las víctimas con respecto a los servicios brindados por los Organismos de Justicia, definiendo la situación actual de los procesos que sirvan para desarrollar estrategias para mejorar el servicio brindado; mediante una investigación de campo de carácter cuantitativa descriptiva que será recolectada mediante el establecimiento de una población de 5.975 casos en estudio, con un nivel del 95% y un error del 5% estimando una muestra de 361 casos; cuyo análisis permitió concluir que los servicios brindados eran regulares o malos en el 74% de los casos, por lo que se planteó estrategias para el cumplimiento de las normas y procedimientos implementados y para dar seguimiento a la situación social, psicológica y médica que pueda tener la víctima de violencia intrafamiliar.

**Palabras Claves:** Calidad, Plan de Mejoramiento, Víctimas, Violencia Intrafamiliar, Situación Social.

## **ABSTRACT**

The present titling work establishes the possibility to elaborate a plan of improvement of the quality of the services provided by the Justice Organizations based on the perception of victims of intrafamily violence of the city of Quito in 2016, determining intrafamily violence in the legislation and Which allows evaluating the perception of the victims regarding the services provided by the Legal Entities, defining the current situation of the processes that serve to develop strategies to improve the service provided; Through a descriptive quantitative field investigation that will be collected through the establishment of a population of 5,975 cases under study with a level of 95% and an error of 5%, estimating a sample of 361 cases; Which allowed to conclude that the services provided were regular or bad in 74% of the cases, so that strategies were evaluated to evaluate compliance with the norms and procedures implemented, as well as to follow up the social, psychological and medical situation that May have the victim of domestic violence.

**Key Words:** Quality, Improvement Plan, Victims, Domestic Violence, Social Situation.

## INTRODUCCION

Según la legislación ecuatoriana, se considera violencia intrafamiliar a todas las acciones que se puedan presentar como una omisión que se refiera a un tipo de maltrato físico, psicológico o sexual, que se efectuó por un mismo miembro de la familiar en contra de uno de los integrantes del núcleo familiar (Ley Contra la Violencia a la Mujer y la Familia, 2017).

En la primera encuesta realizada sobre violencia intrafamiliar desarrollado por Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el año 2016, en más de 18.800 viviendas a nivel nacional, se procesaron 2.894 casos y 5.043 denuncias por violencia física y psicológica, de las cuales se determinó que el 60% de las mujeres en el Ecuador ha sufrido algún tipo de violencia y que el 90% de las víctimas mantiene una relación con la persona que propició el agravio, aun cuando el 54,9% no piensa separarse, el 23,5% se separó por un tiempo y regresó y el 11,9% piensa separarse (INEC, 2017).

Según este mismo estudio, el 52,5% de las mujeres no se separa porque consideran que “las parejas deben superar las dificultades y mantenerse unidas”, el 46,5% piensa que “los problemas no son tan graves” y el 40,4% “quiere a su pareja”, mientras el 22% “no se puede sostener económicamente”, siendo la violencia psicológica la más común en el 53,9% de los afectados, en personas que se encuentran entre los 16 a 20 años con el 70,5%, seguidas por las personas que se encuentran entre los 21 a 25 años con el 69,2% (INEC, 2017).

Otro estudio sobre violencia intrafamiliar realizado por Aldeas Infantiles en el 2016, determinó que el 56% de los niños y adolescentes han ingresado por alguna causa de violencia en instituciones de acogimiento entre los años 2014 y 2015, a diferencia del 2012 donde los casos llegaron a 17370 casos, principalmente por violencia referida a daños psicológicos y abuso sexual, donde 4 de cada 10 sufrieron violencia en sus hogares, por los padres y madres por no obedecer o comentar una falta, además se pudo determinar que el 18% de los padres que forman parte de los agresores sufrieron violencia en su niñez (Aldeas Infantiles SOS Ecuador, 2017).

En base a los datos obtenidos se pueden establecer la necesidad que tienen las Organizaciones Judiciales para cubrir las necesidades de las personas que han

sufrido algún tipo de violencia, mediante una mejor calidad en sus procesos con el fin de ayudar a las víctimas, y darles una solución oportuna y con las condiciones que puedan brindar las leyes y normativas ecuatorianas.

Con este antecedente se puede evidenciar escasas o inexistentes estrategias para el mejoramiento de los procesos que mejoren el servicio que brindan las Organizaciones Judiciales a las víctimas de violencia familiar en la ciudad de Quito, la cual no ayudan a cubrir las necesidades presentadas.

Con la presente investigación se pretende dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se encuentra definida la violencia intrafamiliar dentro de la legislación y normativa ecuatoriana?
- ¿Cuál es la percepción que tienen las víctimas de violencia intrafamiliar con respecto a los servicios brindados por los Organismos de Justicia?
- ¿Cuál es la situación actual de los procesos que brindan las Organizaciones de Justicia para la solución de juicios por violencia intrafamiliar presentado por las víctimas?
- ¿Qué estrategias ayudarían a las Organizaciones de Justicia para mejorar la calidad de servicio brindado?

Frente a esto, se plantea la presente investigación con la finalidad de elaborar un plan de mejoramiento de la calidad en los servicios brindados por los Organismos de Justicia en base a la percepción de víctimas de violencia intrafamiliar de la ciudad de Quito en 2016, además se plantea como objetivos específicos determinar el tipo de violencia intrafamiliar y su tipificación legislación y normativa ecuatoriana, evaluar la percepción que tienen las víctimas de violencia intrafamiliar con respecto a los servicios brindados por los Organismos de Justicia, definir la situación actual de los procesos que brindan las Organizaciones de Justicia para la solución de juicios por violencia intrafamiliar presentado por las víctimas y finalmente determinar las estrategias ayudarían a las Organizaciones de Justicia para mejorar la calidad de servicio brindado.

La hipótesis que se pretende evaluar consiste en que no existe elementos que permitan medir estándares de calidad en el servicio brindado a las víctimas de violencia intrafamiliar en los procesos llevados en los Organismos de Justicia de la



ciudad de Quito para el año 2016 lo cual conlleva a no contar con un servicio de calidad

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO.**

El presente capítulo busca establecer los elementos teóricos, que definan los lineamientos para el desarrollo del trabajo de titulación mediante el establecimiento de componentes de la gestión en el desarrollo social, métodos de investigación y estructuras de políticas y acciones públicas.

## **1.1 Gestión del desarrollo social.**

La gestión del desarrollo social busca establecer los elementos que componen el desarrollo social dentro de un espacio territorial en un tiempo determinado, con el fin de mejorar las condiciones sociales, económicas y políticas en que se desenvuelven la sociedad.

### **1.1.1 Desarrollo social.**

La seguridad social comprende un derecho de todos los ciudadanos, reconociéndola como una labor social, que contribuya al desarrollo económico, ante contingencias que se puedan presentar, a través de hospitales y centros de salud de forma gratuita, cubriendo a las posibles víctimas frente a los diferentes tipos de violencia intrafamiliar (Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, 2017).

El desarrollo social prioriza a las personas, en los procesos de desarrollo, dejando a un lado los análisis económicos asumiendo la responsabilidad que se puede presente por la falta de poder y violencia, promoviendo las acciones de inclusión, cohesión y adaptación a la seguridad ciudadana de manera sostenible, cubriendo necesidades, oportunidades y riesgos, presentados entre las sociedades, estados y comunidades, generando una respuesta de forma responsable con la ciudadanía (Banco Mundial, 2014, p. 1).

**Tabla 1. Sistema del desarrollo humano sostenible.**

DESARROLLO	HUMANO	SOSTENIBLE
<b>Satisfacción de las necesidades humanas en términos de acercamiento a la optimización en el contexto de referencia cultural.</b>	Relaciones humanas de cooperación / conflicto que se regulan por los derechos humanos (individuales y colectivos).	Las relaciones con el conjunto de los seres vivos y los recursos naturales que incorpora la mirada ecosistémica de la calidad ambiental y por extensión, la perspectiva sistémica de la calidad de vida.

Fuente: (Gomez J. , 2016, p. 4)

Autor: Gómez J

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se puede establecer que el desarrollo social busca cubrir a las personas como un escalafón dentro de las jerarquías prioritarias de una comunidad, pensando siempre en cubrir riesgos, oportunidades y necesidades mediante planes que vigilen posibles delitos de violencia intrafamiliar.

Además, según Mokate y Saavedra (2006), como desarrollo social se define a los procesos dinámicos y multidimensionales que se producen de manera sostenible para buscar el beneficio de las personas, familias y sociedades, de forma justa y equitativa, el cual determina los siguientes resultados como desarrollo social:

- Disminución de la desigualdad y la pobreza.
- Fortalecimiento del estado democrático, la ciudadanía plena, incluyente y responsable

Fines que son independientes, pero forman un complemento que se benefician mutuamente, al establecer un valor público como elementos que conforman los principios sociales, como mecanismos que permiten la representación, deliberación, concertación y decisión de las prioridades humanas, promoviendo el desarrollo económico, social y político (Mokate & Saavedra, 2006, p. 2).

Entendiéndose al desarrollo social como un proceso que realizan los estados, con el fin de potenciar y promocionar el desarrollo en términos de procesos, recursos y fenómenos, buscando mejoras sostenibles dentro del territorio, al tomar en cuenta a los individuos como una parte de los grupos que conforman la sociedad, comprendido por aspectos culturales, sociales y económicos, como

parte de una política pública, que sensibiliza las relaciones con los entornos globales y locales, al promover la equidad y la democracia, con referencias espaciales y temporales, en base a los desafíos que se pueden presentar de forma particular en una sociedad.

**Tabla 2. Zonas de inclusión, vulnerabilidad e integración**

ZONA DE INCLUSIÓN	ZONA DE VULNERABILIDAD	ZONA DE INTEGRACIÓN
<b>(Privaciones severas que les sitúan fuera del sistema)</b>	(Situaciones intermedias en riesgo probable de engrosar el espacio de exclusión)	(Situaciones estables no exentas de riesgo en el marco de la globalización)
<b>Exclusión laboral</b>	Trabajo precario	Trabajo estable
<b>Aislamiento social</b>	Relaciones inaceptables	Relaciones sociales
<b>Insignificancia vital</b>	Convicciones frágiles	Sentido vital

Fuente: (Gomez J. , 2016, p. 19)

Autor: Gómez J.

Las capacidades y oportunidades permiten el progreso de las facultades para conseguir una mejor calidad de vida como parte del desarrollo social, mediante una distribución equitativa de los ciudadanos, integrado a los patrones aceptables del entorno, al buscar una armonía entre los objetivos culturales, la estructura de oportunidades y la cadena de capacidades humanas, minimizando la centralización de poder económico, social y político, llevándole a comprender los procesos humanos y las estructuras sociales (Gomez J. , 2016, p. 19).

Tomando en cuenta todo lo anteriormente mencionado, se puede indicar que el desarrollo humano, es un conjunto de derechos el cual debe mantener la calidad de vida, mediante un adecuado manejo de las relaciones, las cuales deben estar reguladas mediante una serie de procedimientos que se dirijan a satisfacer las necesidades, al compartir una serie de valores éticos, los cuales deben cubrir los campos referentes a la dignidad y los límites que puedan tener las personas mediante el manejo de su poder.

Las necesidades humanas deben considerar los derechos dentro de un sistema que permita construir una mejor calidad de vida en una sociedad, por medio de una serie de satisfactores que deben ir ampliándose y modificando las relaciones humanas, bajo aspectos socio políticos que estén relacionados directamente con la libertad y

derechos civiles, políticos y sociales, para alcanzar los resultados económicos y sociales de los ciudadanos.

Los retos de la ciudadanía deben establecer una serie de perspectivas que vinculen una serie de alternativas que permitan regular el comportamiento humano, como un aspecto que cubra la conducta cultural, proyectándose en una serie de derechos y deberes, que deben ser cumplidos como una parte de su conciencia moral, por parte de los actores de una forma global y local, que puedan afectar a cada uno, de forma independiente en sus intereses individuales y colectivos, asegurando de esta forma un beneficio social.

**Tabla 3. Condiciones, vinculaciones sociales y derechos**

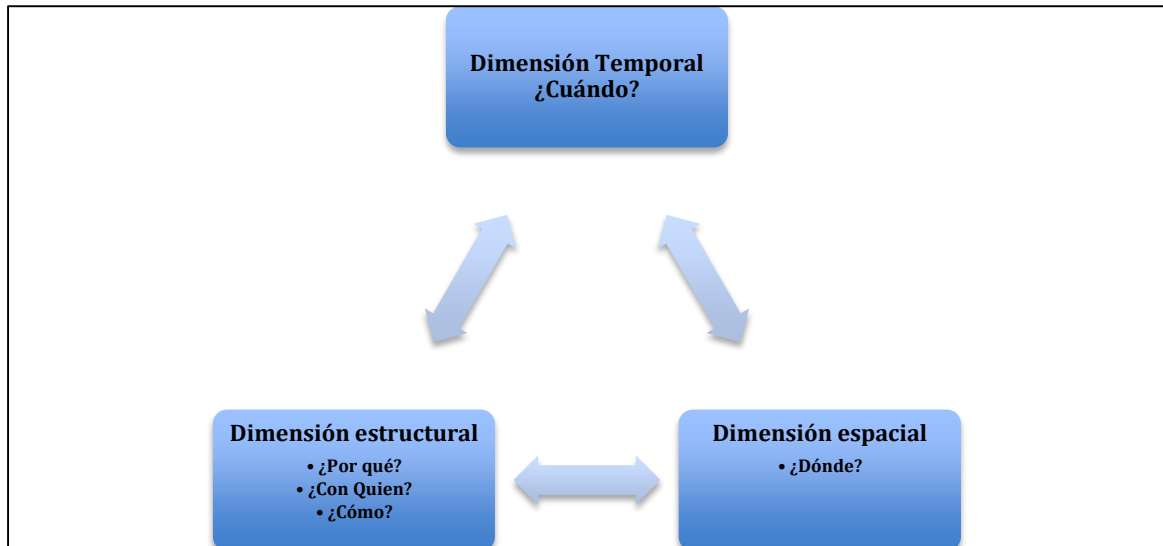
Condiciones	Vinculaciones sociales	Derechos
Bienestar recibido por la producción reproducción, salud, educación y seguridad	Tiempo libre y relaciones humanas	Sociales, económicos, y políticos.

Fuente: (Gomez J. , 2016, p. 52)

Autor: Gómez J.

Los derechos económicos establecen las normativas para un desarrollo humano que permita obtener condiciones de trabajo adecuada dentro de un sistema de protección y seguridad social, el cual busca conservar la salud y los beneficios de una sociedad, así como también una formación profesional, generando de esta manera oportunidades sociales de crecimiento que disminuyan la vulnerabilidad de la mujer, infancia y vejez de los individuos en una sociedad.

Los derechos culturales y políticos establecen relaciones entre el tiempo libre y de esparcimiento, como parte de una identidad cultural, referentes a un estado de calidad de vida, que cumplen con los derechos de seguridad vital y personal de los individuos, que han sido establecidos en las normas de justicia, mismas que deben ser informados y comunicados de forma adecuada directamente a la sociedad.



**Figura 1. Condiciones para el desarrollo Social**

Fuente: (Gomez J. , 2016, p. 65)

Autor: Gómez J.

### 1.1.2 Política Pública.

La política conforma las diferentes propuestas que puedan hacer los gobiernos, como un instrumento que permita relacionar los diferentes actores de un estado como son los gobiernos, sociedades y personas, al buscar resultados estructurales, que permitan estudiar los beneficios que pueden adquirir, mediante la ejecución de programas, actividades de un gobierno, como propuestas dentro de un sistema concentrado en poderes y actores políticos y sociales (Lahera, 2004, p. 8).

Merriam buscó definir en 1921 la política pública al generar una comprensión sobre los procesos de públicos; según Dunn en 1994 la política pública busca describir y analizar las causas y consecuencias que pueden generarse por la implementación de políticas, mediante conceptos, modelos y enfoques que permitan entender los intereses de la población como un grupo e individuos que interactúan como actores de un estado, que puedan amenazar o restringir las relaciones que pueden existir entre el estado, mercado, sociedad e implicaciones generadas por intereses públicos, ofreciendo elementos que conduzcan al desarrollo de alternativas a los diferentes procesos, donde se puede (Mokate & Saavedra, 2006, p. 5):

- Definir las discusiones políticas.
- Establecer los problemas y soluciones.

- Determinar las diferencias.
- Vincular soluciones amplias y secuenciales.
- Desarrollar esfuerzos en la implementación de políticas.

Características de una Política Pública (Mokate & Saavedra, 2006, p. 9):

- Fundamentación amplia y no específica.
- Estimación de costos y alternativas.
- Evaluación de costo-beneficio social.
- Beneficio marginal.
- Medidas pertinentes con objetivos claros.
- Funcionalidad de los instrumentos.
- Indicadores.

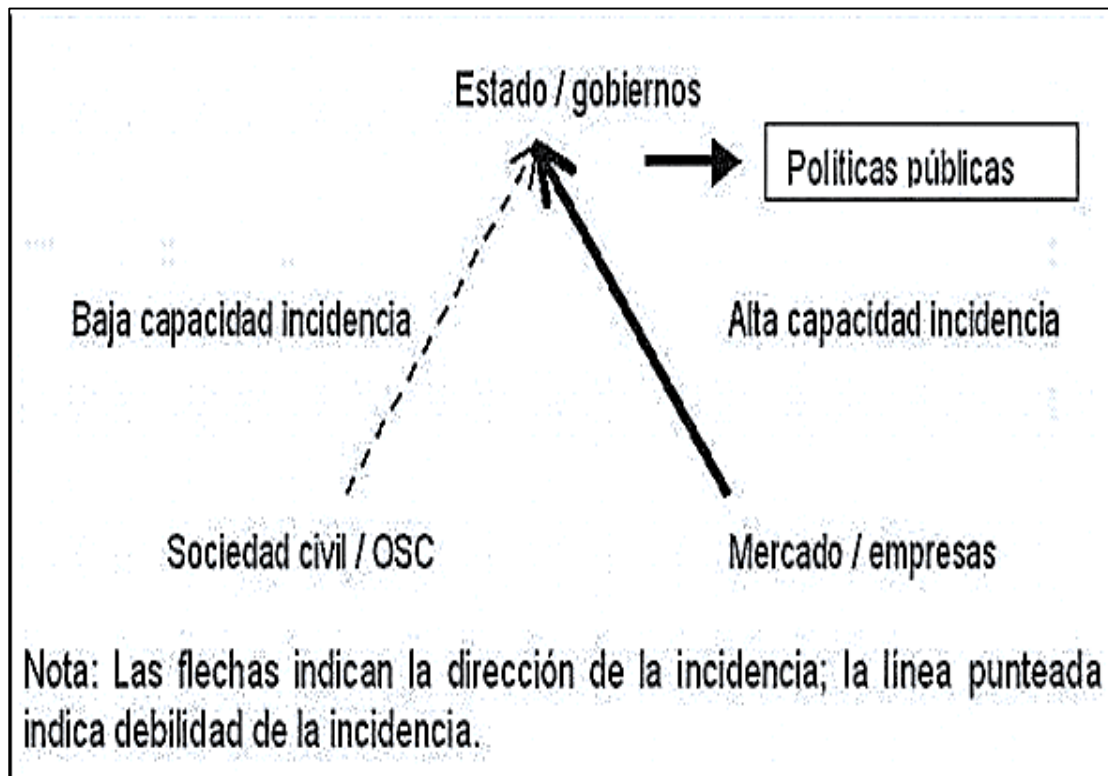


Figura 2. Triángulo de actores  
Fuente: (Lopez & Cádenas, p. 15)

## 1.2 Calidad.

La calidad, es un proceso cultural que exige cambios que permitan concientizar una responsabilidad mediante la implementación de sistemas que permitan



actividades de mejora continua de forma participativa en la gestión organizacional (Nebrera, 2016, p. 6).

La calidad total, permite establecer particularidades que influyan en el cambio de un producto o servicio para la satisfacción de las necesidades (Villafaña, 2006, p. 3).

En base a las definiciones obtenidas se puede establecer que la calidad busca implementar actividades dirigidas al cambio de cultura orientada a la satisfacción de las necesidades, mediante procesos de mejoramiento continuo.

### **1.2.1 Norma iso/ts 10004” gestión de la calidad, satisfacción del cliente, directrices para el seguimiento y la dirección.**

Uno de los elementos más importantes para las empresas es la satisfacción del cliente, desarrollado en base a las actividades ejecutadas en cada uno de los procesos y controlados mediante sistemas de medición, resultados que permitirán identificar las oportunidades que ayuden a la elaboración de estrategias, con el fin de establecer elementos que generen un valor agregado, reflejando de esta manera resultados que permitan obtener niveles de eficiencia y eficacia.

#### **Objetivo y campo de aplicación**

Los campos de aplicación de esta norma de estandarización corresponden a todas las posibles respuestas que se pueden obtener de los clientes al momento en que se brinda un servicio. como apoyo a la reingeniería o mejoramiento de los procesos que se pueda representar dentro de una organización, mediante el manejo de las quejas, variaciones en la participación del mercado, tendencias de satisfacción, como parte del comportamiento de consumidor o la satisfacción del servicio brindado (International Organization for Standardization, 2012, pág. 3).

Los puntos anteriormente mencionados corresponden a elementos que modifican la toma de decisiones y objetivos, al analizar factores que identifican el qué, cuándo, cómo y a quién se debe recolectar los datos que pueden influir en el análisis de los resultados que se han de obtener.

#### **Marco de trabajo y medición de la satisfacción**

Toda organización debe definir un enfoque que le permitan estructurar un proceso de control y medición de los estándares de satisfacción, apoyándose en la cultura organizacional, definiciones estratégicas y operacional, mediante el planteamiento de mejoras en los procesos al establecer elementos que presenten un valor agregado al cliente.

La planificación incluye métodos que se pueden aplicar, recursos y expectativas del cliente, conjuntamente con las herramientas que permitirán recolectar, tabular y analizar los datos, proporcionando elementos de retroalimentación que permitan establecer la información requerida para el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo o reingeniería, que deben ser controlados y evaluados, mediante indicadores de los niveles de satisfacción del cliente; mismos que deben incluir la revisión y evaluación de los cambios implementados en los procesos, estableciendo sistemas de gestión (International Organization for Standardization, 2012, pág. 2).

### **Seguimiento y medición de los niveles de satisfacción**

Con el fin de evaluar los elementos asignados como indicadores de medición de los niveles de satisfacción, con el fin de establecer propósito u objetivos y alcance o frecuencia, se debe limitar los métodos y responsables necesarios para su implementación.

En toda organización se debe tener en cuenta las metas que se quieren alcanzar con el fin de establecer un sistema de calidad que permita controlar y medir los niveles de satisfacción (International Organization for Standardization, 2012, pág. 3):

- Generar un sistema de evaluación.
- Coordinar y determinar mecanismos.
- Establecer herramientas y mecanismos de evaluación.
- Desarrollar procesos de control

### **Determinación del alcance y la frecuencia**

Toda organización debe definir el alcance de la información que quiere recopilar en base a lo siguiente (International Organization for Standardization, 2012, pág. 3):

- Tipo y nivel de influencia de la información.
- Segmento de clientes y productos.
- Frecuencia de recolección de datos.

### **Determinación de los métodos de implantación y las responsabilidades**

Los métodos a utilizar que se utilizan con el fin de obtener información del cliente pueden generarse por diferentes procesos como son el manejo de quejas, encuestas, entrevistas, focus group, entre otros, los cuales son medios de comunicación adecuados por la obtención de datos que refieran un resultado de análisis para la toma de decisiones y planteamiento de nuevas mejoras, estableciendo mecanismos que permitan medir el nivel de satisfacción (International Organization for Standardization, 2012, pág. 4).

### **Asignación de recursos**

Con respecto a los recursos se debe tomar en cuenta los requerimientos generados por la parte humana, tecnológica y financiera necesarios para el momento del seguimiento y medición de los niveles de satisfacción (International Organization for Standardization, 2012, pág. 4).

### **Seguimiento y medición de las actividades de la satisfacción del cliente**

Los mecanismos de control y medición de los niveles de satisfacción en una organización deben cumplir las siguientes actividades (International Organization for Standardization, 2012, pág. 4):

- Identificar las expectativas.
- Recopilar de datos.
- Analizar los datos.
- Retroalimentación.

- Monitorear de la satisfacción.

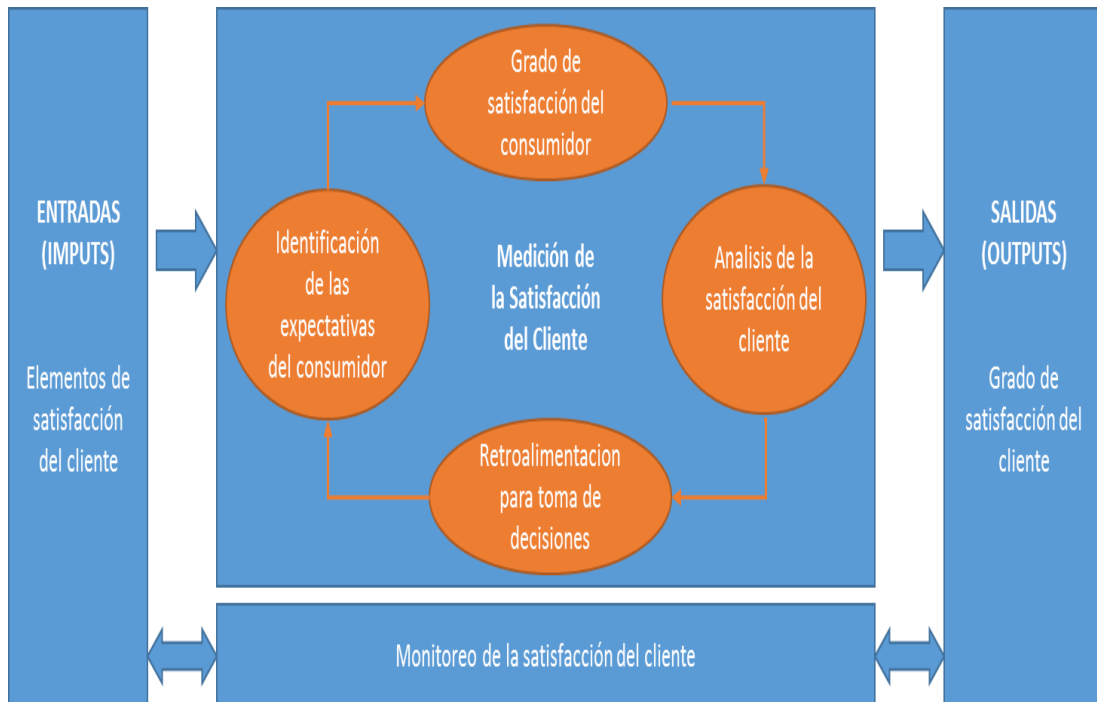


Figura 3. Actividades y relaciones para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente

Fuente: (International Organization for Standardization, 2012)

### Identificación de las expectativas

La identificación de los usuarios de los procesos y sus expectativas, sirven como elemento al momento del consumo de los servicios, identificando los requerimientos específicos y generales, así como también la frecuencia con la que acuden a las organizaciones, proporcionando rendimientos adecuados en la eficiencia y eficacia esperados y ofrecidos.

Al determinar las expectativas se debe considerar (International Organization for Standardization, 2012, pág. 5):

- Las necesidades básicas.
- Los requisitos legales.
- Los deseos.
- Los datos demográficos, geográficos, psicográficos y conductuales.

Es importante reconocer todos los aspectos relacionados al uso o consumo de los servicios brindados, entendiendo las necesidades de forma clara, permitiendo cumplir las expectativas al momento de medir los niveles de satisfacción.

### **Mediciones directas de la satisfacción.**

La medición de la satisfacción debe identificar las características relacionadas con los indicadores de medición al evaluar el nivel de satisfacción, para lo cual se debe utilizar métodos adecuados para la recopilación de los datos al establecer (International Organization for Standardization, 2012, pág. 6):

- Tipo y cantidad.
- Duración y frecuencia.
- Naturaleza del servicio.
- Propósito.

Las encuestas están diseñadas para determinar las características, relacionadas con la satisfacción, con el fin de entender las percepciones y reacciones individuales; mientras que los estudios cuantitativos, miden el grado de satisfacción recopilando datos agregados, con el fin de determinar las tendencias y satisfacción (International Organization for Standardization, 2012, pág. 6).

El método de muestreo determina la cantidad de personas o casos analizados requeridos para medir la satisfacción y obtener datos fiables estadísticamente para medir los niveles de precisión y confianza.

Las organizaciones deben identificar las características de los servicios brindados para evaluar el servicio que se brinda con el fin de tomar de decisiones que se puedan agrupar las características del servicio, reflejando la percepción que se tiene del uso al momento de evaluar los resultados.

### **Indicadores indirectos de la satisfacción**

Las organizaciones determinan datos que pueden reflejar los niveles de satisfacción con respecto a (International Organization for Standardization, 2012, pág. 6):

- Frecuencia o tendencia de quejas.
- Frecuencia o tendencia de errores u omisiones.
- Aceptación del servicio brindado.
- Datos de comunicación ejercida.
- Informes históricos generados.
- Percepción del servicio.
- Medios de percepción generados.
- Informes de agencias externas.

### **Análisis de los datos de la satisfacción**

El análisis de los datos proporciona información que incluye (International Organization for Standardization, 2012, pág. 6):

- Grado de satisfacción y tendencia.
- Aspectos del proceso que podrían tener un impacto significativo.
- Información relevante sobre los procesos.
- Principales elementos de mejora continua o reingeniería.

Las categorías pueden ser utilizadas para obtener información como (International Organization for Standardization, 2012, pág. 6):

- Satisfacción.
- Causas y efectos de satisfacción.

El análisis puede realizarse por (International Organization for Standardization, 2012, pág. 6):

- Relevancia de las características.
- Consistencia de los resultados.

## **Seguimiento de la satisfacción**

El seguimiento busca mejorar el nivel de satisfacción y la eficacia de las acciones implementadas, y pueden incluir (International Organization for Standardization, 2012, pág. 7):

- Tendencias de satisfacción.
- Información comparativa.
- Debilidades y fortalezas de los procesos.
- Desafíos u oportunidades potenciales.

### **1.3 Violencia intrafamiliar en la legislación y normativa ecuatoriana.**

La Ley Contra la Violencia Intrafamiliar, cubre a la mujer, niño y la familia, protegiendo la integridad física, psíquica y sexual de un miembro de la familia, hasta el segundo grado de afinidad en contra cualquier de los integrantes, previendo y sancionando cualquier tipo de violencia (Ley Contra la Violencia a la Mujer y la Familia, 2017).

En el Artículo 4 de la Ley, se establece que la violencia física causa un daño, dolor o sufrimiento físico sin considerar el tiempo de recuperación; la violencia psicológica causa daño, dolor, perturbación emocional, alteración psicológica o disminución de la auto estima, amenazando un apremio moral; y la violencia sexual, dada por casos de violación y abuso de la libertad sexual, constituida por la imposición de un ejercicio sexual (Ley Contra la Violencia a la Mujer y la Familia, 2017).

Las disposiciones consideran derechos generales o especiales, que previenen y sancionan la violencia intrafamiliar rigiendo con normas de gratuidad, mediación, y reserva, con intervención de un defensor público (Ley Contra la Violencia a la Mujer y la Familia, 2017).

En el título primero, artículo 8 la jurisdicción y competencia, está representada en los jueces de la familia; comisarios de la Mujer y la Familia; Intendentes, comisarios nacionales y tenientes políticos; y jueces y tribunales de lo Penal,

quienes determinan las infracciones sufridas por las víctimas (Ley Contra la Violencia a la Mujer y la Familia, 2017).

En caso de existir violencia intrafamiliar y se haya establecido el hecho, es obligación de los agentes de la Policía Nacional, el Ministerio Público; y los profesionales de la salud denunciar los casos que sean de su conocimiento frente a los jueces competentes, otorgando medidas de amparo de ser el caso a favor del agredido, mediante la salida del agresor de la vivienda, además de imponer una orden de prohibición de acercamiento, otorgando la obligación de colaboración por parte de la Policía Nacional, mismas que deberán tener una instrucción de vigilancia y control de la órdenes judiciales emitidas, imponiendo políticas de rehabilitación, generando un banco de datos al establecer información cuantitativa sobre las causa.



**CAPÍTULO II**  
**ANTECEDENTES Y METODOLOGÍA**

## **2. Antecedentes y Metodología**

Para el presente estudio se ha planteado el desarrollo de una investigación de campo mediante una metodología cuantitativa descriptiva que permita determinar la percepción que tienen las personas que son víctimas de violencia intrafamiliar y que han recurrido a presentar procesos dentro de los Organismos de Justicia mediante la utilización de encuestas que serán recolectadas mediante la selección de una muestra, tabuladas mediante el uso de base de datos que permitan un análisis de estadística descriptiva, mediante la aplicación de programas de cálculo como son el SPSS o Excel Estadístico, con el fin de determinar mediante procesos de gestión administrativo el planteamiento de estrategias de mejoramiento de la calidad de los servicios brindados actualmente por las Organizaciones.

### **2.1 Antecedentes sobre la violencia intrafamiliar en el Ecuador.**

La presente investigación pretende establecer características y elementos que permitan entender la situación actual y mejorar los procesos que se brinda a las víctimas de violencia intrafamiliar con el fin de minimizar las incomodidades sufridas y que se reflejen en las condiciones psicológicas que están enfrentando al momento de denunciar a los causantes de este tipo de caso.

Según datos del Ministerio del Interior, en el Ecuador se han registrado 19.982 boletas de auxilio de las cuales se han presentado 5.193 informes médicos en las diferentes comisarias, otorgando custodia a 2.735 víctimas y practicando a 1.822 personas exámenes psicológicos; además de establecer 8.055 órdenes de parte de atención a las partes y a los hijos, concluyendo en 6.158 audiencias de conciliación y juzgamiento, lo que justifica que se realice un estudio centralizado por provincia de los resultados obtenidos por la calidad brindada en los servicios por parte de los Organismos de Justicia (Ministerio del Interior, 2017).

Según el estudio realizado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y UNICEF, referente a la situación actual por la que los niños y adolescentes en el Ecuador pasan en aspectos de violencia intrafamiliar, se estima que un 17.370 de casos fueron reportados por un tipo de violencia física, psicológica o abuso sexual en las comisarías, además de que el 33% correspondían a niños entre los 5 y 17

años y que el 40% sufrieron un tipo de violencia dentro de su hogar; así mismo se pudo estimar que entre las mujeres que denunciaron un tipo de violencia se definía que un 76% fueron víctimas de su pareja o ex pareja de forma física o psicológica, causando tristeza o depresión entre las víctimas (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017; UNICEF, 2017).

## **2.2 Datos.**

Los datos referentes al estudio fueron obtenidos del Ministerio del Interior, institución encargada de vigilar por la seguridad de la población y del INEC quien lleva a su cargo las tendencias poblacionales.

### **2.2.1 Definición de la población.**

La población en estudio está en referencia al número de denuncias (acto por el cual se informa a la autoridad de la existencia de un hecho delictivo) y casos (sucesos, hechos o acontecimientos, se obtiene el número de casos en base a llamadas efectuadas al 911 y las Registradas en la Central de radio de la Policía Nacional) generadas en la provincia de Pichincha durante el año 2016 en el período de enero a diciembre generados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y el Ministerio del Interior, en el Distrito Metropolitano de Quito llega a un total de 2.894 casos y 5.043 denuncias de los cuales el 27% de los casos corresponde a niños menores de 16, dando un total de población en estudio de 7.937 total de los cuales al eliminar los correspondientes a niños menores de 16 años que se estiman en 2.142 entre casos y denuncias en base a la información expuesta por el Ministerio del Interior, lo que establecería una población en estudio de 5.975. (INEC, 2017; Ministerio del Interior, 2017).

### **2.2.2 Determinación de la muestra.**

Para el cálculo de la muestra se ha establecido como base la siguiente formula:

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

Donde N = Población total = 2.894 casos, 5.043 denuncias que equivalen a 7.937 que al restar de la población menor a 16 años (2.142 casos y estudios) = 5.975 como población total de estudio.

Z = Nivel de confianza = 95%  $\approx$  1.96

P = Posibilidad de ocurrencia = 50%

Q = 1 – p

e = error = 5%

$$n = \frac{5.975 * 1,96^2 * 0,5(1 - 0,5)}{0,05^2(5.975 - 1) + 1,96^2 * 0,5(1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{5.738,99}{14,94 + 0,96} = \frac{5.738,99}{15,90}$$

$$n = 361$$

En una población de 5.975 casos en estudio, con un nivel del 95% y un error del 5% se estimó que la muestra es de 361.

### **2.3 Método.**

Con el fin de establecer el alcance del estudio se ha planteado los siguientes lineamientos para el desarrollo de la investigación en función de los requerimientos de información necesarios para establecer procesos de gestión de desarrollo social que cumplan con condiciones de calidad dentro de las Organizaciones de Justicia de la Ciudad de Quito para el año 2016.

El método aplicado corresponde al de tipo cuantitativo con el fin de estimar las tendencias y características en la opinión de sobre la calidad del servicio brindado por los Organismos de Justicia basados en las percepciones que tienen las víctimas de violencia intrafamiliar.

Con respecto al método corresponde a un estudio de tipo exploratorio, debido a que se busca establecer una línea base sobre los niveles de calidad de los servicios que se brindan, con el fin de establecer procesos de mejora o reingeniería para generar sistemas de gestión de calidad para el cumplir con un desarrollo social adecuado dentro de las víctimas de violencia intrafamiliar.

Para la aplicación de la muestra, se obtuvo la información en los datos que se encuentran recopilados a nivel nacional por el departamento de estadísticas del Gobierno por resultados (GPR) correspondiente al área de operaciones, encargado

de analizar la información de las diferentes Unidades Judiciales y Fiscalías a cargo de violencia intrafamiliar del Departamento de Violencia Intrafamiliar (DEVIF), además de la información establecida en el departamento de estadísticas Sistema Informático Integrado de la Policía Nacional del Ecuador (SIIPNE) quien se encarga de desarrollar las fichas de datos personales en sistemas informáticos de la Policía Nacional, misma que ayuda a la aplicación de la herramienta propuesta en la encuesta (Anexo 1) con el fin de obtener información sobre la percepción que tienen las víctimas de violencia intrafamiliar; estudio realizado a personas que sufrieron violencia intrafamiliar mayores de 16 años en el Distrito Metropolitano de Quito.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

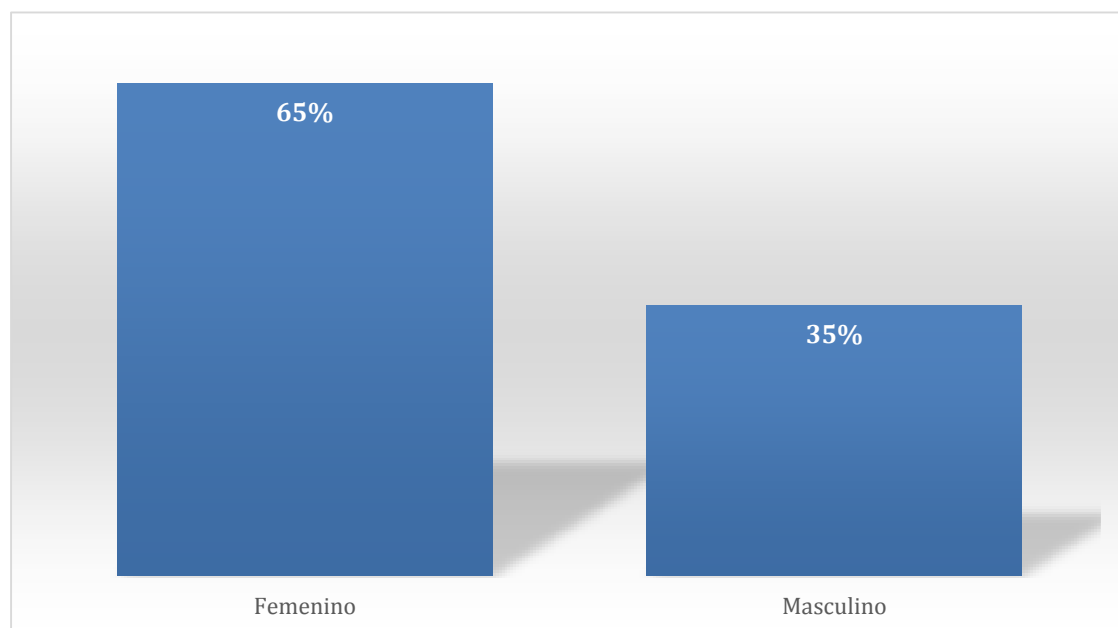
### 3. Resultados.

En la presente sección se presentan los resultados de la encuesta aplicada a las 361 víctimas establecidas en el cálculo de la muestra y recolectadas en base los datos de los departamentos de estadísticas de la la Policia Nacional. Se presentan las principales variables que permiten analizar la calidad del servicio brindado por parte de los Organismos de justicia a fin de establecer las mejoras en las que se deben trabajar para brindar un servicio satisfactorio cubriendo los requerimientos de las víctimas de violencia intrafamiliar.

#### 3.1 Datos Generales

##### Género

Es importante conocer el género de las víctimas de violencia intrafamiliar que han presentado un caso en los Organismos de Justicia y de esta forma identificar si la mayor parte corresponde a hombres o mujeres; con la finalidad de tomar medidas orientadas a grupos específicos. La figura 4 presenta los resultados con respecto al género de los encuestados.



**Figura 4. Género de los encuestados**

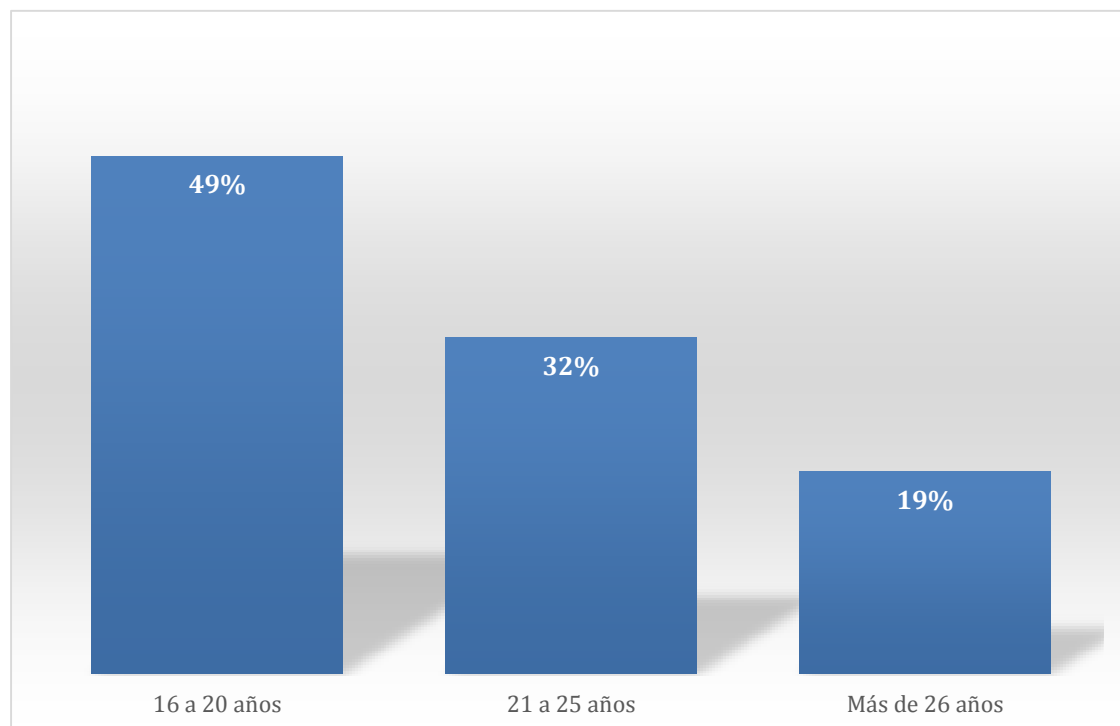
Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos se puede establecer que existe una predominancia del género femenino con un 65% al presentarse a un Organismo Justicia con el fin

de presentar una querrela frente a un tipo de agresión intrafamiliar. Además, un 35% de los casos presentados corresponden al género masculino.

## Edad



**Figura 5. Edad de la víctima**

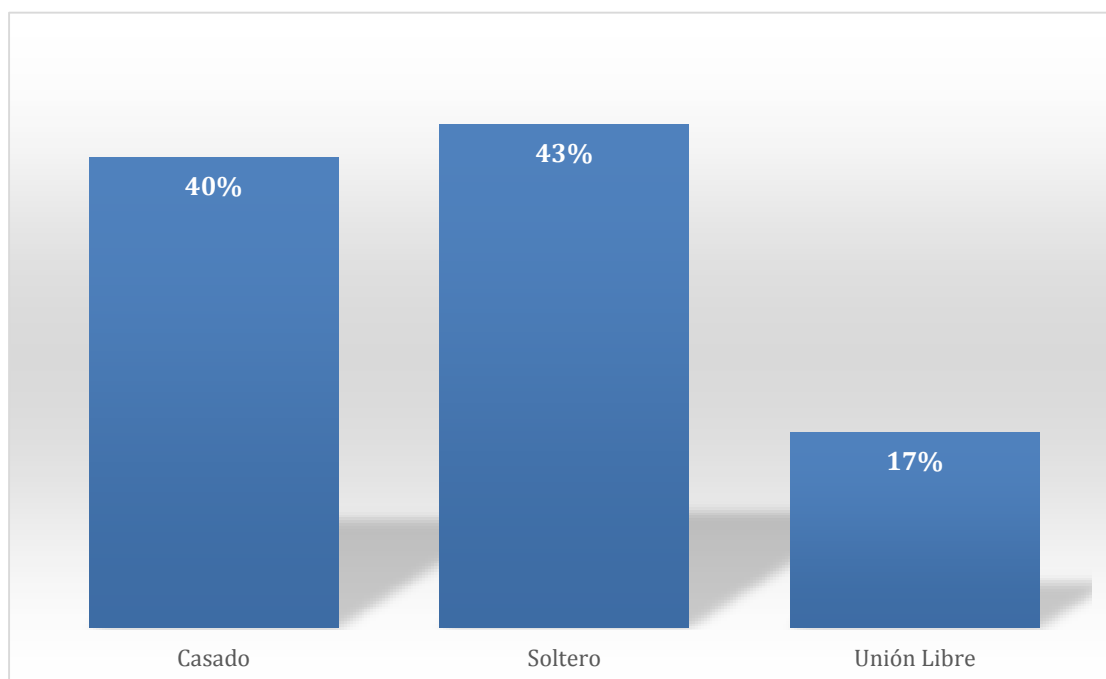
Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos se pudo determinar que el 49% correspondían a personas que están entre los 16 a 20 años de edad, el 32% entre los 21 a 25 años de edad, y con una edad superior a los 26 años con el 19%; con lo que se podría definir que el 81% de los casos corresponden a personas con edades entre los 16 y 25 años de edad, estableciendo que estos procesos son los que requieren de mayor número de trámites internos en los diferentes Organismos de Justicia. La figura 5, resume lo mencionado anteriormente.



## Estado Civil



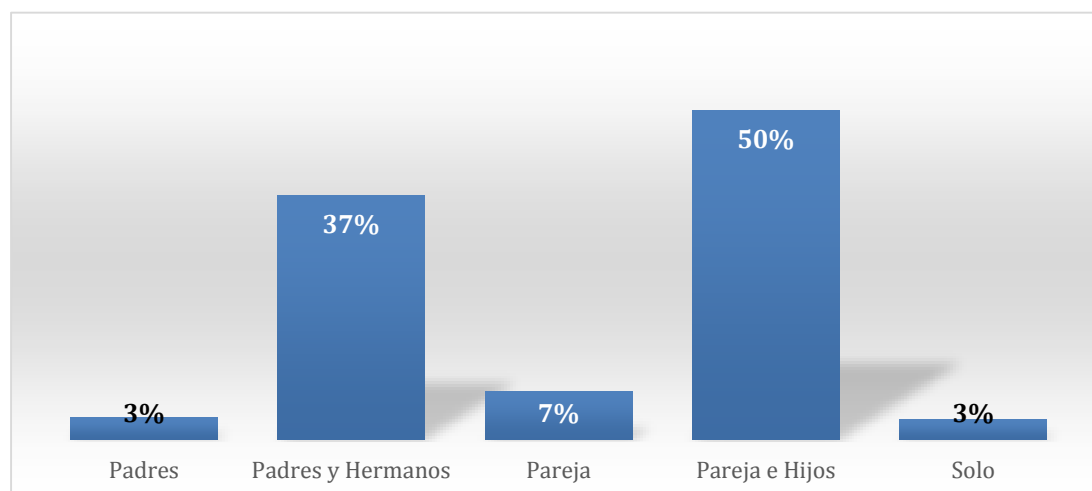
**Figura 6. Estado Civil**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos se pudo establecer que el 40% de casos y causas se dieron en personas casadas, el 43% solteras, y en unión libre el 17%, siendo estos segmentos los que presentan una mayor posibilidad de ser agredidas; además se pudo establecer que el 17% de las personas que viven en unión libre son otro segmento importante al ser afectadas por agresiones de tipo intrafamiliar.

## Conformación de la familia



**Figura 7. Conformación de la familia**

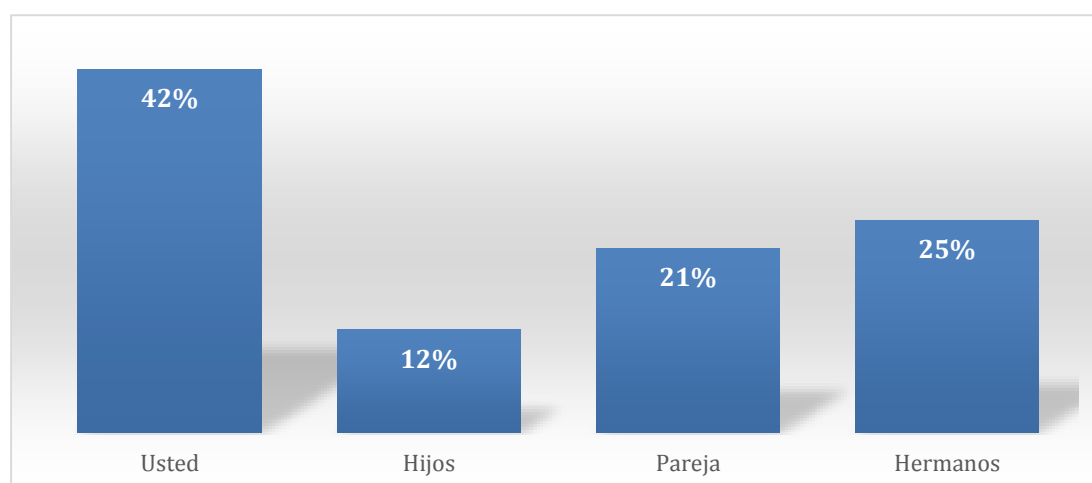
Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

Al analizar la información de la conformación de la pareja de las víctimas de violencia intrafamiliar, se pudo establecer que en la mayoría de los casos las víctimas vivían con otras personas, como son el caso de la pareja e hijos (50%) o con los padres y hermanos (37%), además que el 7% de las víctimas vivían únicamente con su pareja.

### 3.2. Información sobre violencia intrafamiliar.

#### Víctima de violencia intrafamiliar



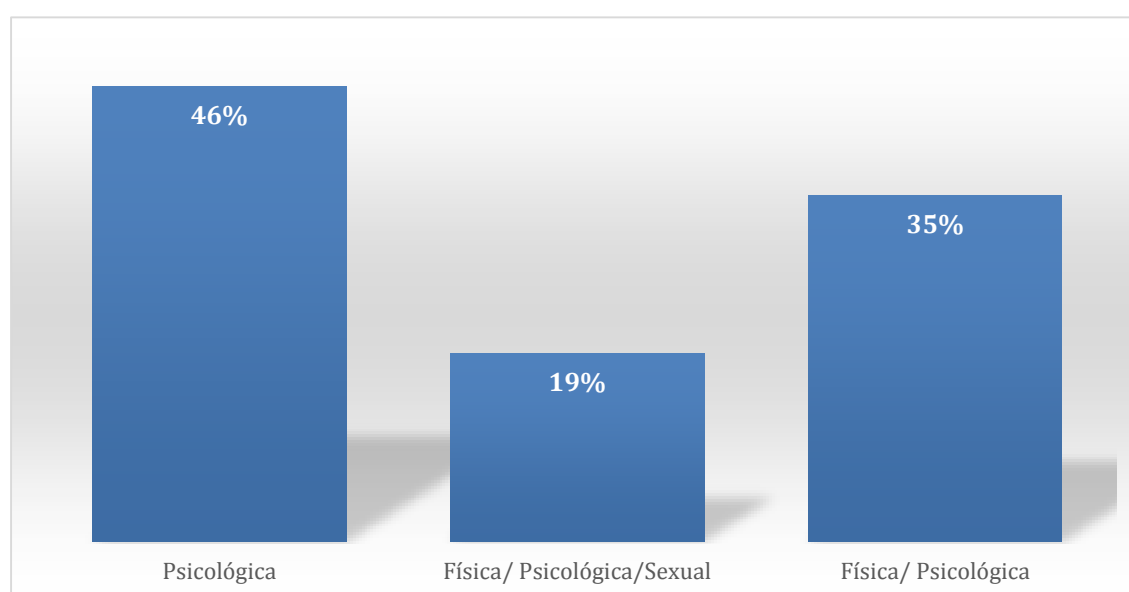
**Figura 8. Víctima de violencia intrafamiliar**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

De los datos obtenidos se determinó que en el 42% de los casos había sido la misma persona, el 25% un hermano, el 23% la pareja y el 12% un hijo. Lo que identificaría a la misma persona dentro de los casos o causas como la víctima y a quien se le debería presentar una mayor atención a sus requerimientos y observaciones presentadas al momento de presentarse en un Organismo de Justicia; además de establecer quién es la víctima ya que el 58% de los casos no es la misma persona a la que se le está prestando la atención en ese momento.

### Tipo de violencia intrafamiliar denunciada



**Figura 9. Tipo de violencia intrafamiliar denunciada**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos al establecer el tipo de violencia intrafamiliar denunciada, se estimó que el 46% de los casos correspondían a agresiones psicológicas, en el restante 54% de los casos existió un tipo de violencia física/psicológica y sexual; datos que promueven la necesidad de personas especializadas para dar un apoyo profesional al momento de presentar la denuncia, por parte de médicos y psicólogos.

## Agresor



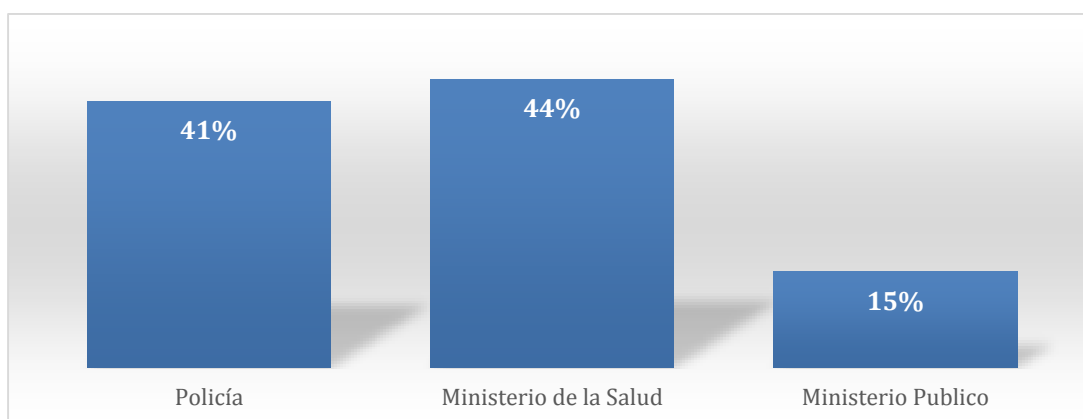
**Figura 10. Agresor**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos al buscar la relación existente entre el agresor y la víctima, se pudo evidenciar que el 61% de los casos correspondían a personas externas a la familia, lo que haría que los procesos judiciales establezcan mecanismos de alejamiento para este tipo de agresores, con la obligación de un tipo de tratamiento que disminuya los riesgos para las personas; además del desarrollo de programas de comunicación y educación social con respecto al manejo de violencia generada por parte de una persona externa a la familia.

## Organismo de Justicia en el que se presentó la denuncia



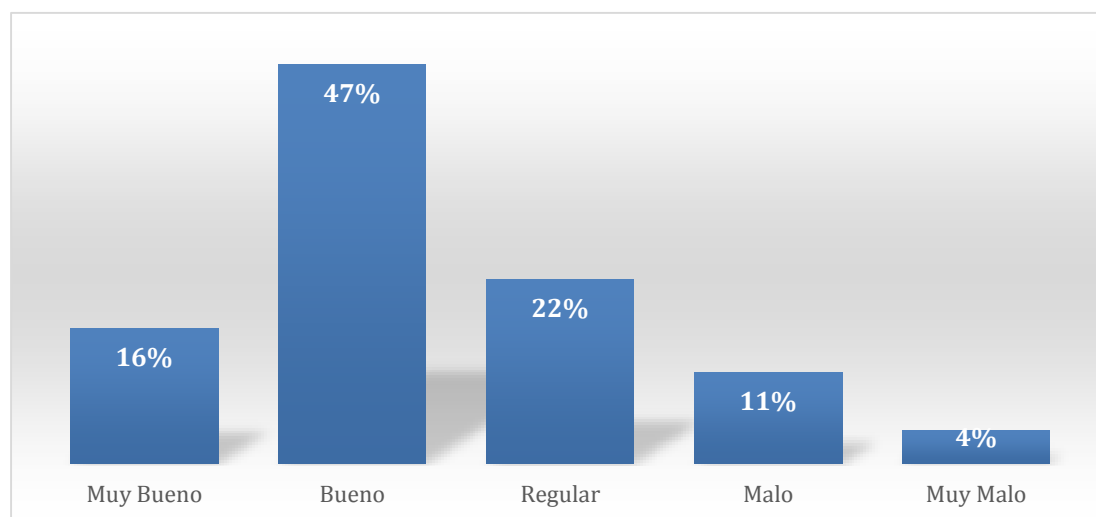
**Figura 11. Organismo de Justicia en el que se presentó la denuncia**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos con el fin de establecer el organismo de primer contacto de una víctima de violencia intrafamiliar, se estimó que el 44% corresponden al Ministerio de Salud (44%) y el 41% a la Policía; identificando a estos Organismos de Justicia como elementos determinantes al manejar un problema de estas características en los diferentes casos o causas presentadas.

### Calidad del servicio brindado por el Organismo de Justicia



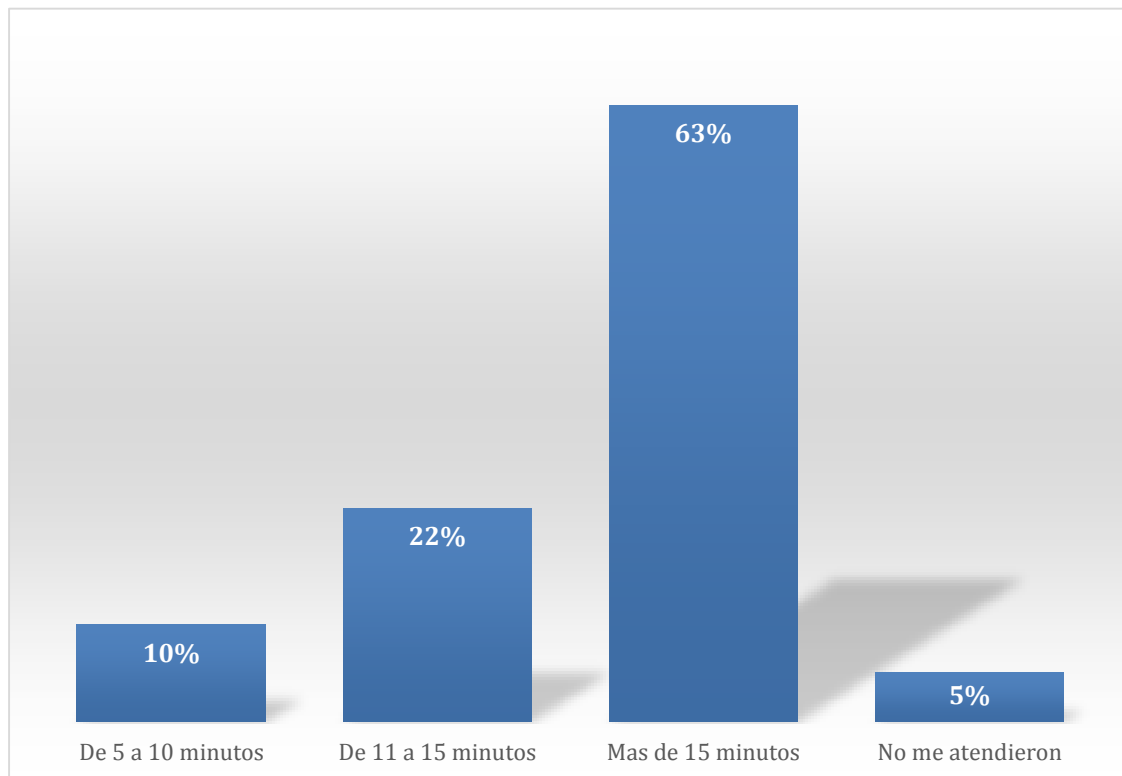
**Figura 12. Calidad del servicio brindado por el Organismo de Justicia**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos, al analizar la calidad de servicio prestado, se estimó que el 47% de las víctimas encuestadas califica el servicio como bueno, el 22% como regular y el 16% como muy bueno, el 15% restante califica el servicio como malo y muy malo. En este sentido es recomendable establecer mecanismos de control que mejoren los estándares requeridos por las víctimas al momento de presentar sus casos o causas.

### Tiempo de espera al ser atendido en el Organismo de Justicia



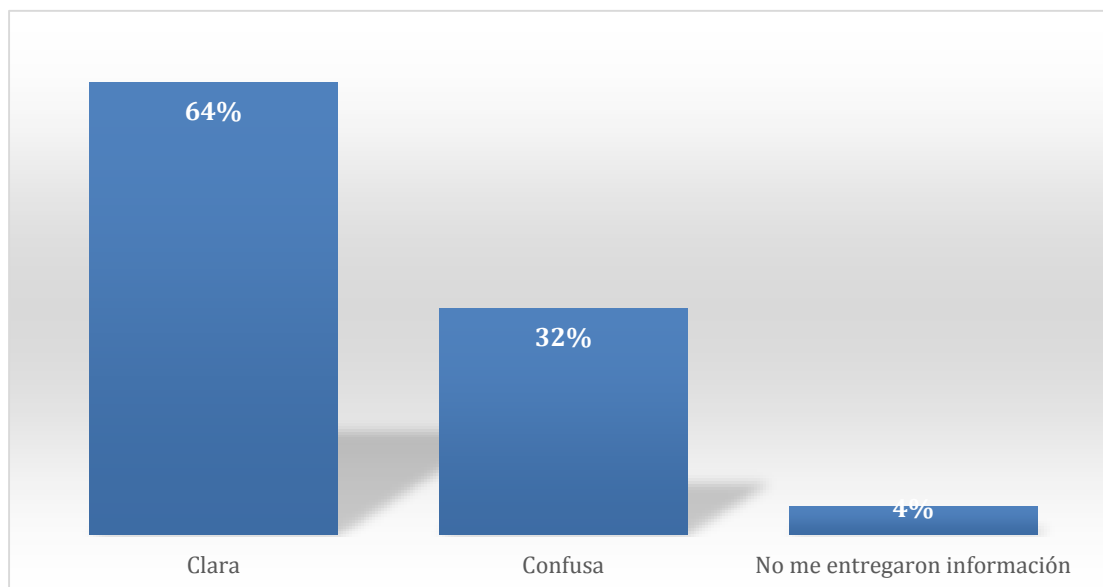
**Figura 13. Tiempo de espera al ser atendido en el Organismo de Justicia**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos, con respecto a los tiempos de espera en el que es atendido una víctima de violencia intrafamiliar, se pudo establecer que en el 63% de los casos llegan a ser superiores a los 15 minutos, generando en su mayoría una molestia que se refleja en la evaluación de la calidad del servicio.

### Característica de la información entregada por el funcionario al momento de presentar la denuncia o caso



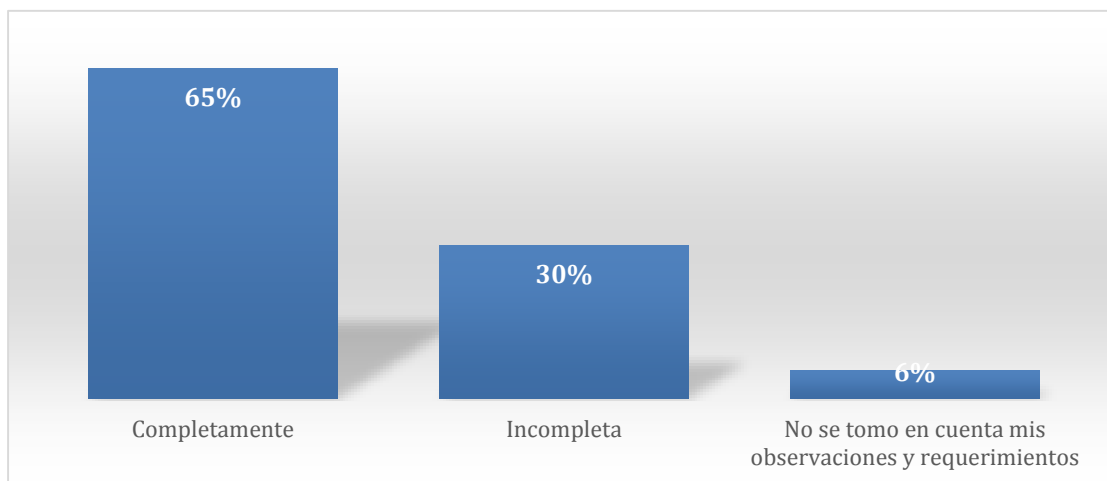
**Figura 14. Característica de la información entregada por el funcionario al momento de presentar la denuncia o caso**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos se establece que dentro de las condiciones manejo de los causas o casos, el funcionario al momento de entregar la información pertinente a la víctima, se pudo evidenciar que en el 32% de los casos o causas la información entregada fue confusa o no se entregó, reflejando esta molestia en la evaluación de la calidad del servicio, por lo que se debería establecer programas de capacitación a todo el personal para enfrentar este tipo de casos y ayudar a las víctimas con soluciones o respuestas claras.

## Revisión de observaciones y requerimientos por parte del funcionario presentadas por la víctima



**Figura 15. Revisión de observaciones y requerimientos por parte del funcionario presentadas por la víctima**

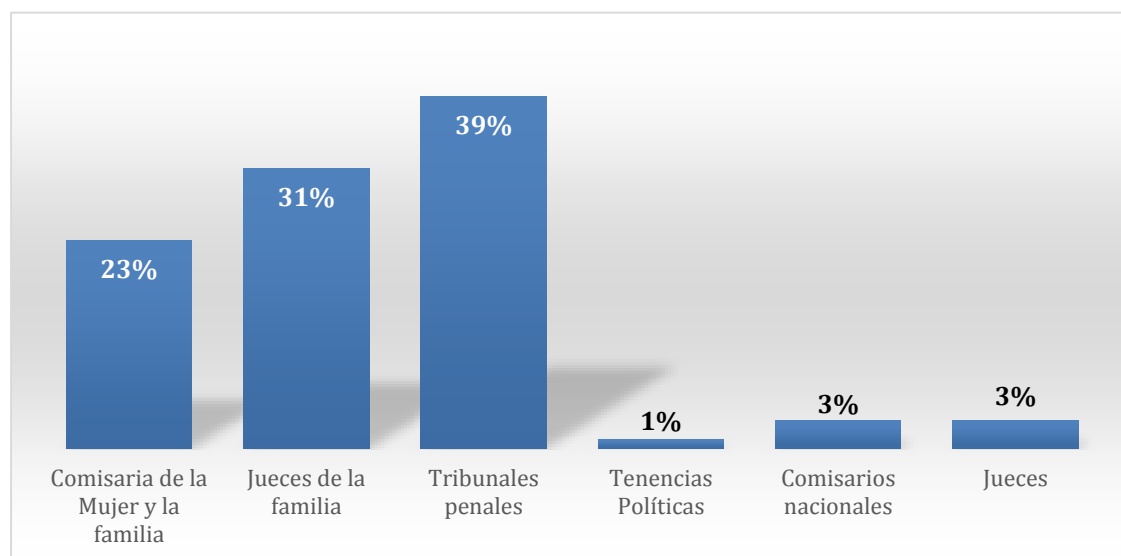
Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos se estimó que para el caso de la revisión de las observaciones y requerimientos presentados por las víctimas por parte del funcionario, se estableció que en un 36% se la realizó de forma incompleta o no se tomó en cuenta, por lo que se debería instaurar un mecanismo de control para la verificación de las condiciones en que se presenta la información por parte del funcionario.



## Jurisdicción al que fue remitido el caso o causa



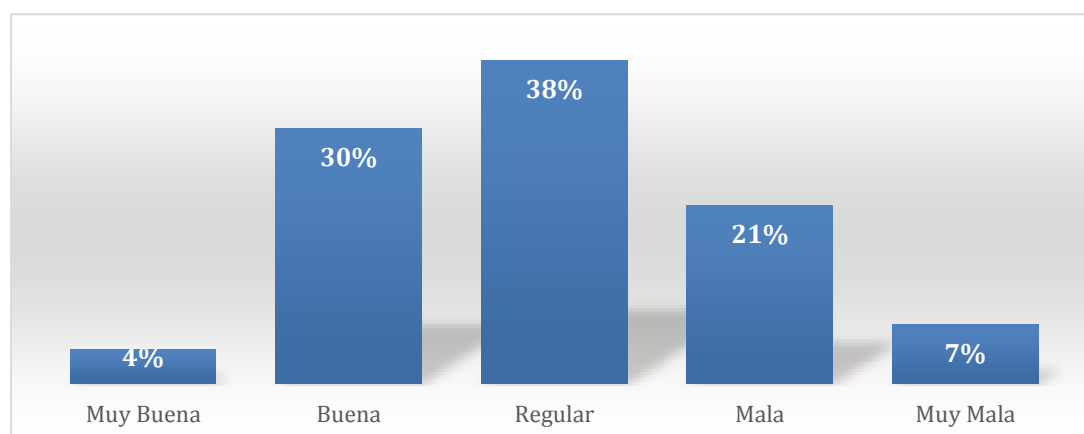
**Figura 16. Jurisdicción al que fue remitido el caso o causa**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos se estimó que las Jurisdicciones de mayor relevancia al momento de manejar un caso o causa de violencia intrafamiliar, están dispuestas el 23% por Comisarias de la Mujer y la Familia, el 31% por los Jueces de la Familia y el 39% en los Tribunales Penales, con lo que se establecería que en el 53% de los casos fueron manejados por entes vinculados con problemas presentados a la mujer y la familia.

## Calidad del servicio brindado por las Instituciones de Justicia



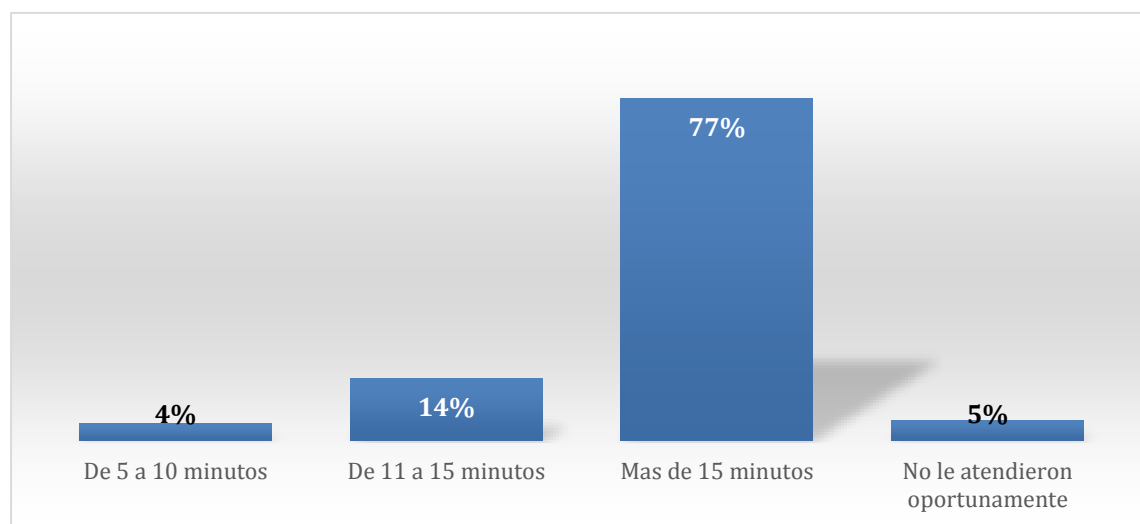
**Figura 17. Calidad del servicio brindado por las Instituciones de Justicia**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos al evaluar la calidad del servicio brindado por las Instituciones de Justicia, se estimó que el 68% de los casos o causas lo estimaron como regular, el 7% como buena y el 30% como mala, por lo que se requiere el desarrollo de procesos de control de calidad de servicios, con el mejor de mejorar los estándares percibidos por las víctimas al momento de presentar una querrela.

### Tiempo de espera en las Instituciones de Justicia



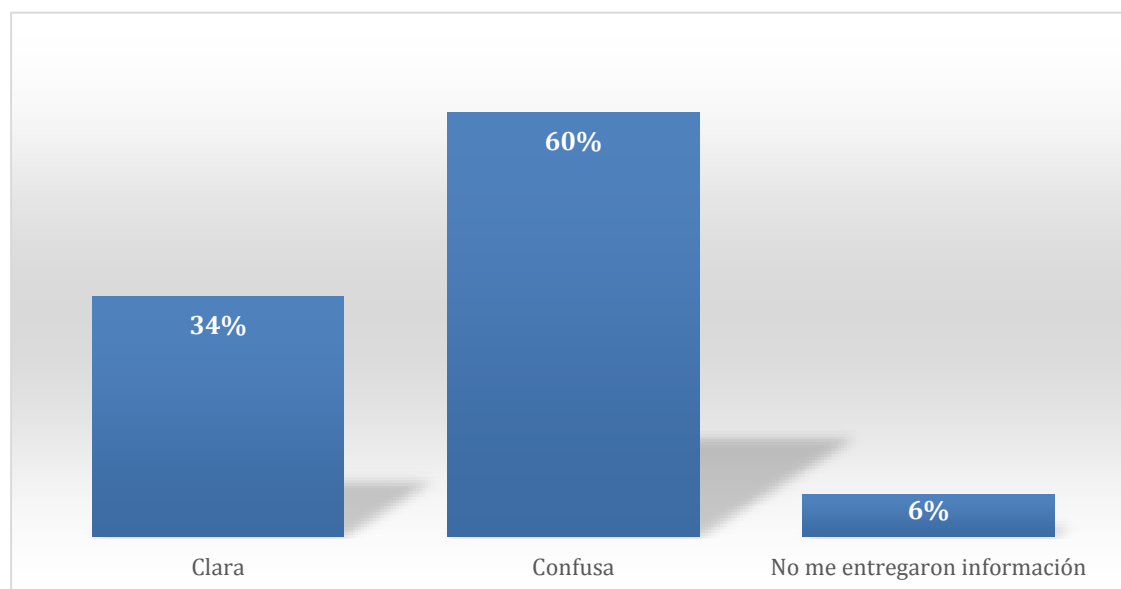
**Figura 18. Tiempo de espera en las Instituciones de Justicia**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos al estimar los tiempos de espera en las Instituciones de Justicia, con el fin de obtener un resultado por sus problemas o requerimientos se estimó que el 77% requiere más de 15 minutos para ser atendidos y el 5% de los casos no fueron atendidos oportunamente, al momento en que fueron citados.

## Características de la información brindada por las Instituciones de Justicia



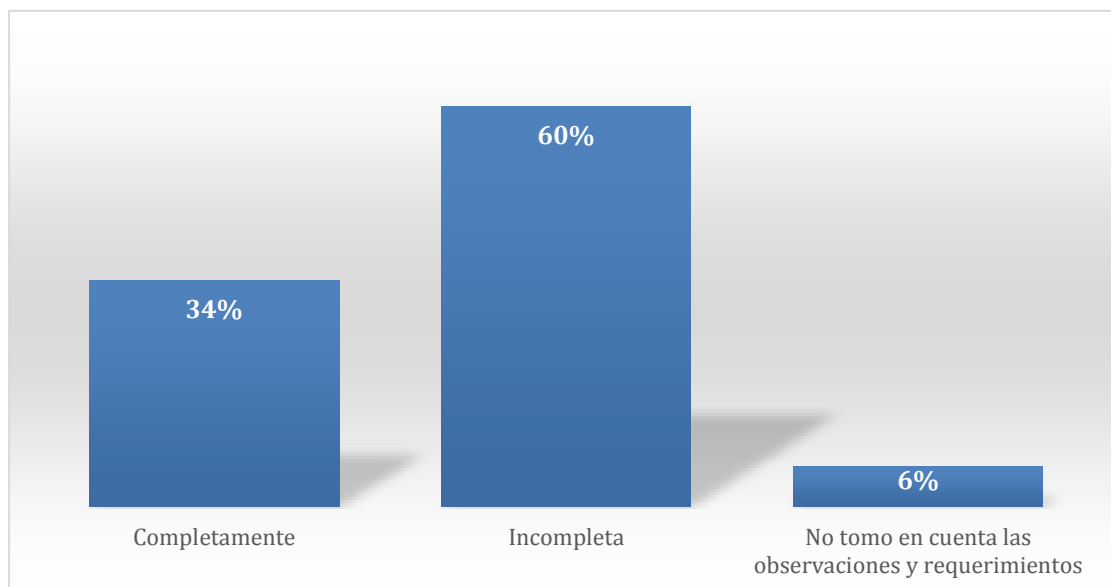
**Figura 19. Características de la información brindada por las Instituciones de Justicia**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos con respecto a las características de la información entregada por los funcionarios en las Instituciones de Justicia, se estimó que para el 66% de ellos fue confusa o no le entregaron ningún tipo de información, por lo que se debería estimar procesos de control que verifique las condiciones de la información que le entreguen.

## Revisión de las observaciones y requerimientos de la víctima por parte del funcionario de la Institución de Justicia



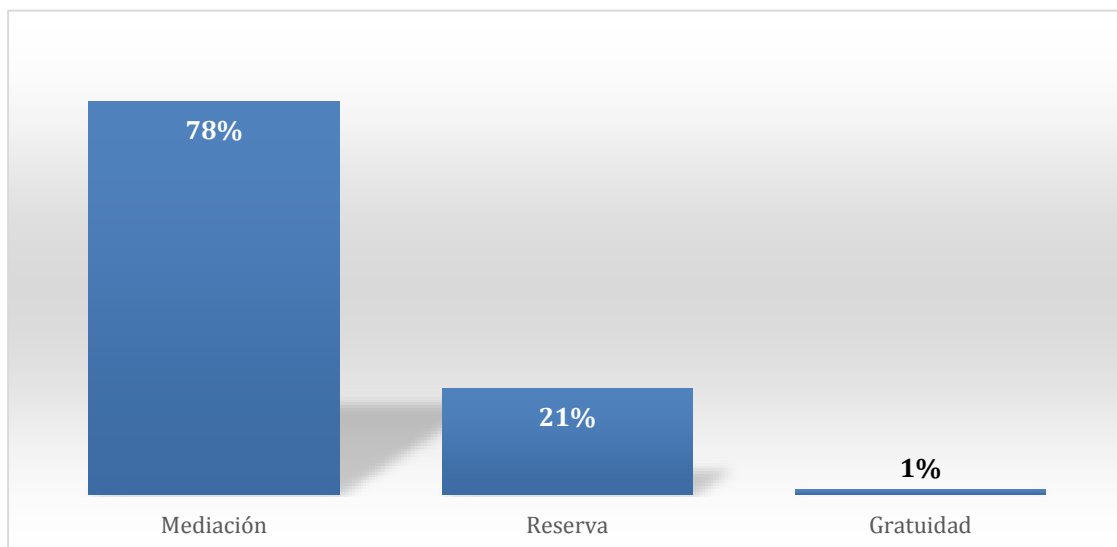
**Figura 20. Revisión de las observaciones y requerimientos de la víctima por parte del funcionario de la Institución de Justicia**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos con respecto a la revisión de las observaciones y requerimientos presentados por las víctimas se estimó que en el 66% de los casos fue incompleta o no se tomó en cuenta, por lo que es importante implementar sistemas de control que permitan obtener mejores estándares de calidad del servicio prestado.

### Normas utilizadas al analizar el caso



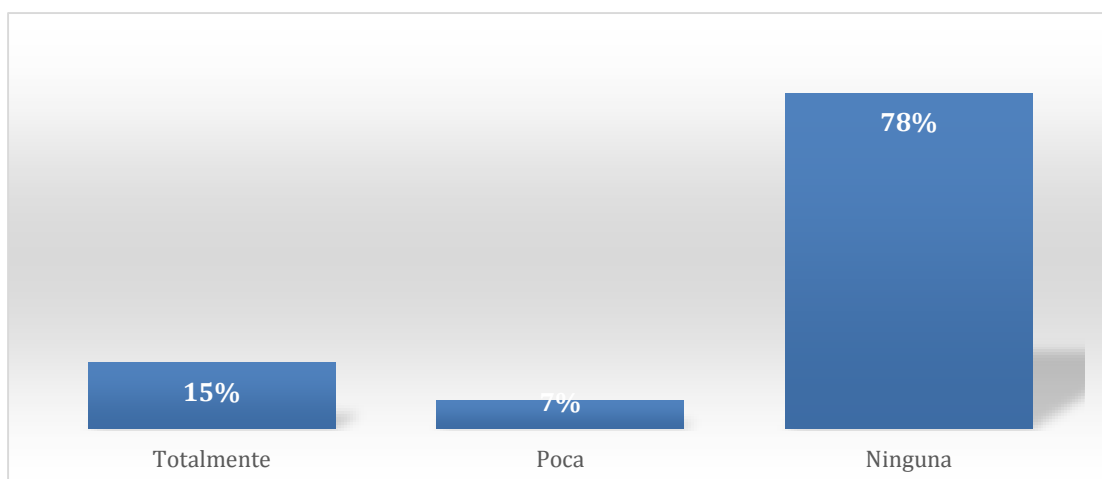
**Figura 21. Normas utilizadas al analizar el caso**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos al analizar las normas implementadas se puede establecer que en el 78% se buscó un modo de mediación entre las víctimas y los agresores, en el 21% se definieron una reserva en la información entregada y en el 1% se estableció un proceso de gratuidad a favor de la víctima.

### Medidas de amparo implementadas en el caso o causa



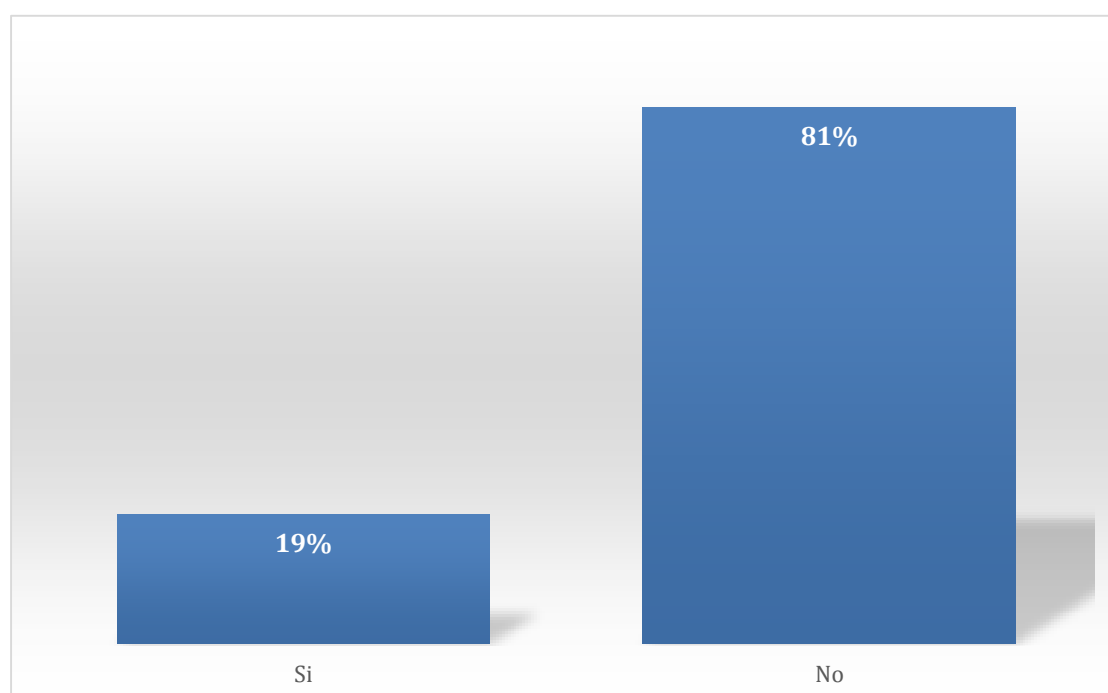
**Figura 22. Medidas de amparo implementadas en el caso o causa**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base en los datos obtenidos como medidas cautelares implementadas se estimaron que no existieron en el 78% de los casos o causas, mientras que en el 7% se piensa que fueron pocas las medidas tomadas; además se pudo estimar que el 15% pensó que las medidas implementadas cumplieron totalmente sus expectativas, por lo que es importante establecer mecanismos de seguimiento de control de las medidas tomadas con el fin de mejorar los estándares de calidad.

### **Casos en los que se ha impuesto prohibición de acercamiento**



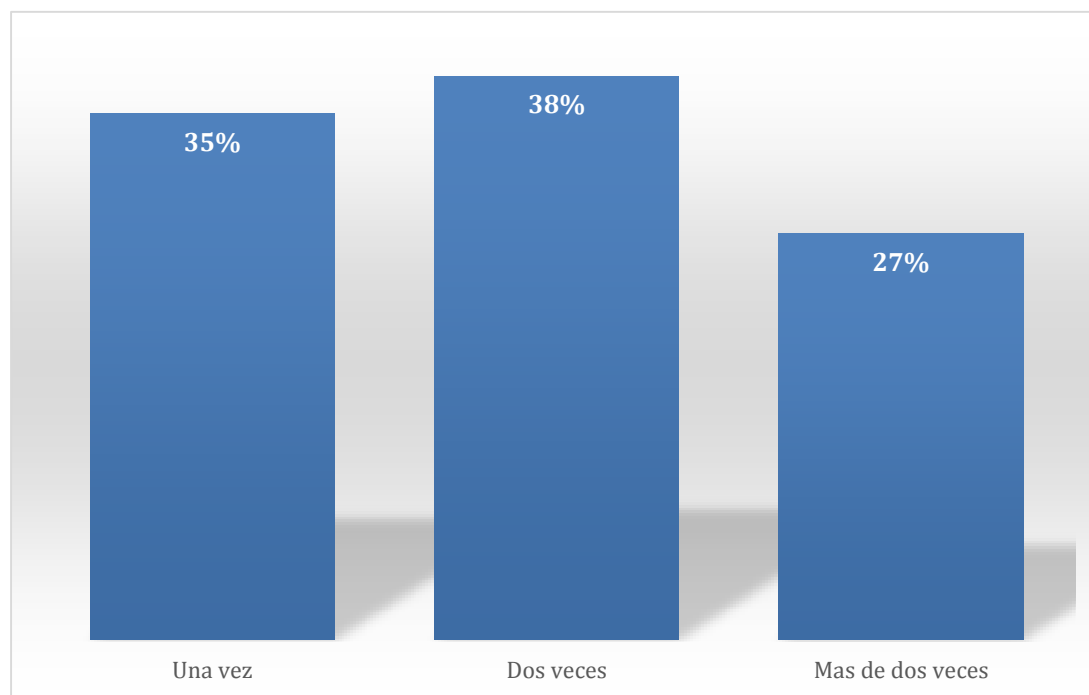
**Figura 23. Casos en los que se ha impuesto prohibición de acercamiento**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos se puede estimar que en el 19% de los casos se impuso una orden de prohibición de acercamiento del agresor, por lo que es necesario verificar los casos o causas y estimar si en el 81% en el que no se impuso una prohibición de acercamiento requiere ser impuesta.

### Frecuencia en la que se utiliza los servicios de los Organismos de Justicia



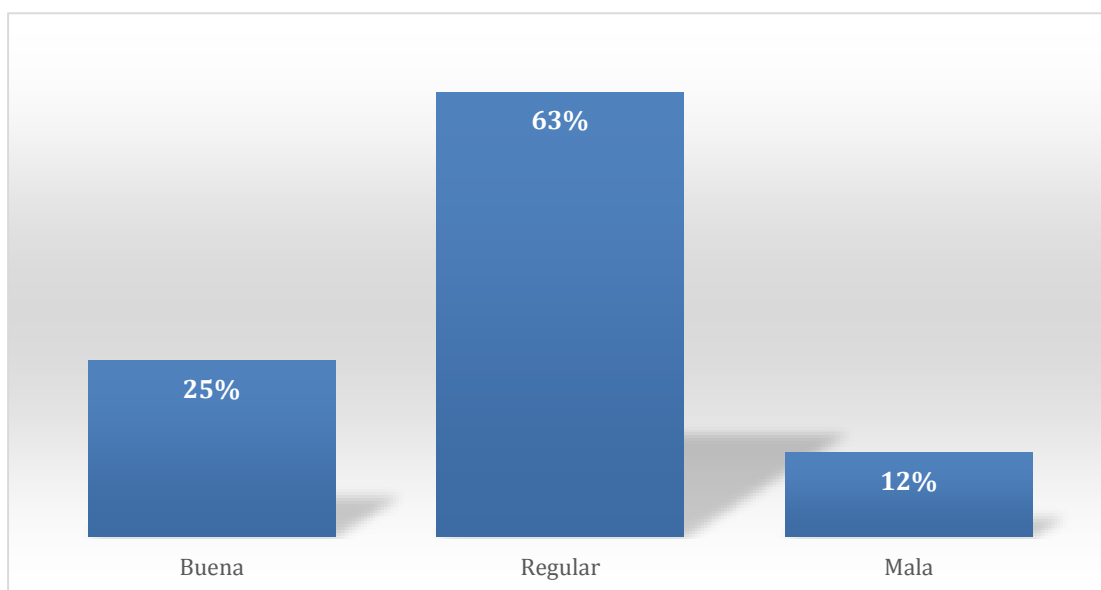
**Figura 24. Frecuencia en la que se utiliza los servicios de los Organismos de Justicia**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos al estimar la frecuencia de utilización de los servicios en los Organismos de Justicia, se estimó que en el 65% de los casos las personas acudieron a estas Organizaciones dos veces o más, por lo que es importante establecer si en este tipo de casos el agresor fue la misma persona, y de ser el caso estipular una orden de alejamiento para el agresor

## Evaluación general de los servicios brindados



**Figura 25. Evaluación general de los servicios brindados**

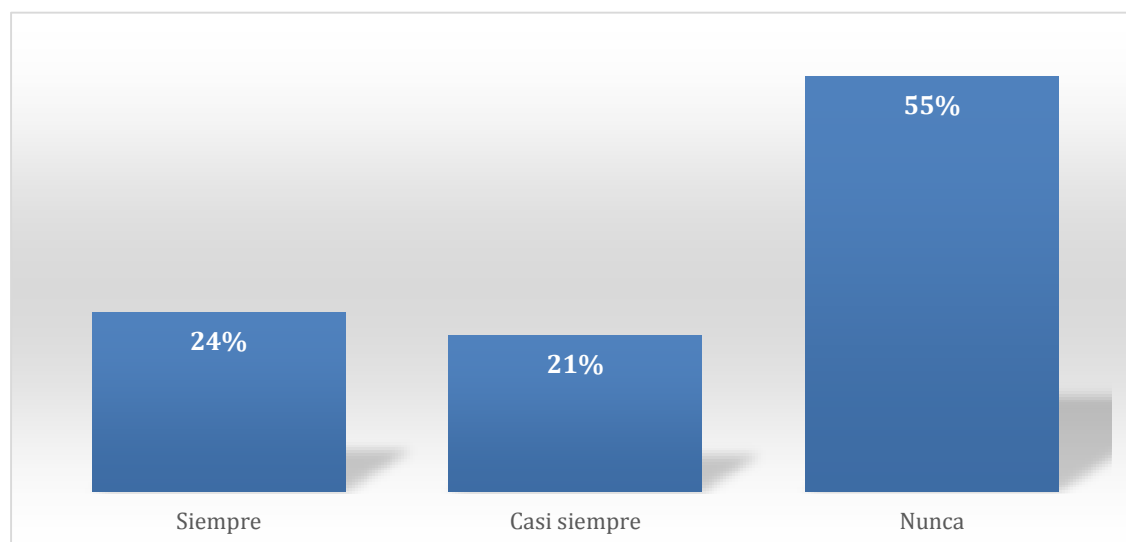
Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos en general los Organismos e Instituciones de Justicia fueron evaluados como regulares o malos en el 75% de los casos, por lo que es importante establecer mecanismos de control que mejoren los estándares de calidad de servicios brindados.



## Cumplimiento de las funciones por los Organismos e Instituciones de Justicia



**Figura 26. Cumplimiento de las funciones por los Organismos e Instituciones de Justicia**

Fuente: Encuesta a las víctimas de violencia intrafamiliar

Autor: Carla Arteaga

En base a los datos obtenidos al evaluar el cumplimiento de las funciones por parte de los Organismos e Instituciones de Justicia, se percibe que en el 55% de los casos o causas, no se cumplen con las funciones, por lo cual es importante establecer mecanismos de control que mejoren la percepción del cliente.

## **CAPÍTULO IV**

### **PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS BRINDADOS POR LOS ORGANISMOS DE JUSTICIA**

#### **4. Plan de mejoramiento de la calidad de los servicios brindados por los Organismos de Justicia**

De acuerdo a los resultados obtenidos y con el fin de establecer elementos que permitan mejorar la calidad en los servicios brindados por los Organismos e Instituciones de Justicia se presentan los siguientes puntos.

##### **4.1 Proceso de atención al cliente.**

###### **4.1.1 Descripción del nuevo procedimiento de atención a las víctimas de violencia Intrafamiliar.**

- Toma de datos del siniestro de violencia perpetrado contra la víctima.
- Recepción de requerimientos y necesidades presentadas.
- Apoyo Psicológico y médico de ser el caso para la víctima.
- Asignación del organismo pertinente para el manejo preliminar del caso según tipo de violencia sufrida.
- Revisión médica y psicológica, entrega de información preliminar para el manejo del caso.
- Generación de informe aceptado por la víctima en el que se indique los tiempos de espera requeridos para su atención y los procedimientos implementados, generados por el visitador social con respecto al manejo por parte del Organismo de Justicia.
- Asignación de la Institución de Justicia que se hará cargo del caso según tipo de violencia intrafamiliar sufrida por la víctima.
- Asignación de un visitador social que siga el proceso preliminar .
- Instrumento de normas y procedimientos asignados para solucionar el caso.
- Implementación de las medidas de amparo requeridas según el tipo de violencia intrafamiliar sufridos.
- Generación para la prohibición de acercamiento en contra de agresor en el caso de ser actos múltiples y de existir daños físicos o sexuales.

- Asignación de un visitador social que siga el proceso por el tiempo determinado por la Institución de Justicia quien evaluaría la calidad del servicio y el cumplimiento de las normas y procedimientos realizados.

#### 4.1.2 Flujograma del nuevo proceso

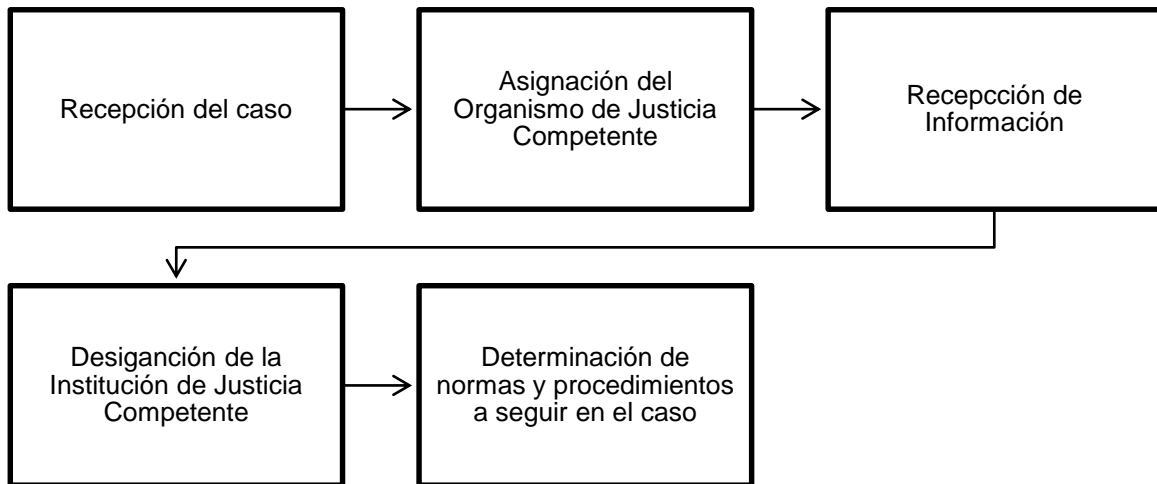


Figura 27. Flujograma del Macro proceso propuesto  
Autor: Carla Arteaga

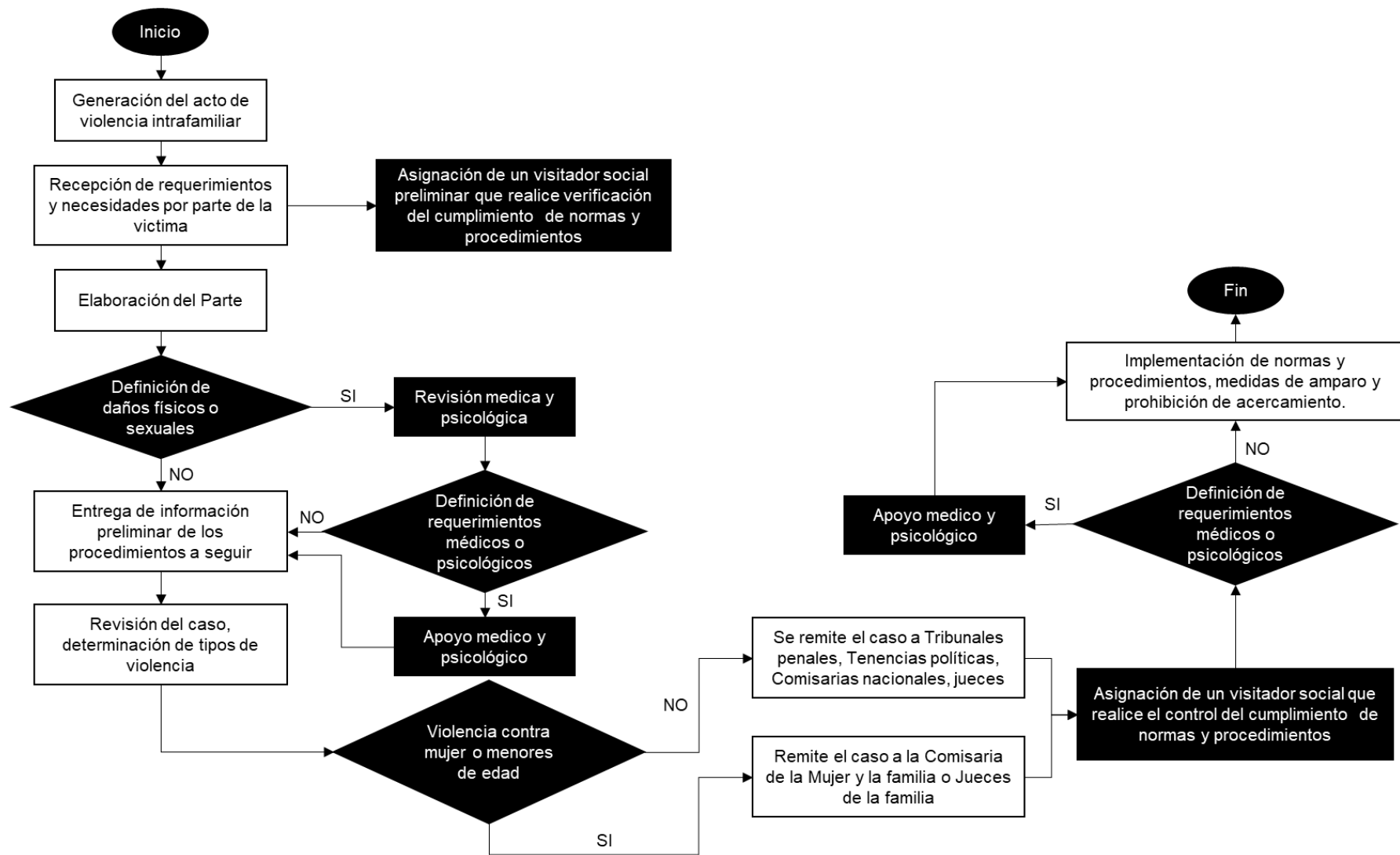


Figura 28. Flujograma del Micro proceso propuesto

#### **4.1.3 Definición del propósito y los objetivos del modelo propuesto**

- Dar apoyo inmediato a la víctima de violencia intrafamiliar.
- Generar procesos de apoyo psicológico y médico en los casos requeridos.
- Establecer estándares de trabajo en procedimientos y normas aplicadas en casos o causas semejantes.
- Llevar un mecanismo de control de los servicios brindados a las víctimas
- Establecer tipos de comportamientos por parte de agresor.
- Desarrollar procesos de apoyo para tratamiento médico o psicológico al agresor en busca de cambios de comportamiento agresivo.
- Establecer sanciones ejemplares para los agresores.
- Generar mecanismo de apoyo para satisfacer requerimientos o necesidades presentadas por la víctima.
- Determinar la cantidad de víctimas que han recibido apoyo médico y psicológico
- Evaluar mediante encuestas la calidad de servicio brindado por parte del personal de los Organismos de Justicia.
- Estimar la cantidad de observaciones generadas por parte de los visitadores sociales que establezcan un nivel de calidad en los servicios brindados
- Definir la percepción de las víctimas intrafamiliares en cuanto al cumplimiento de los procesos.

### 4.1.4 Organigrama estructural

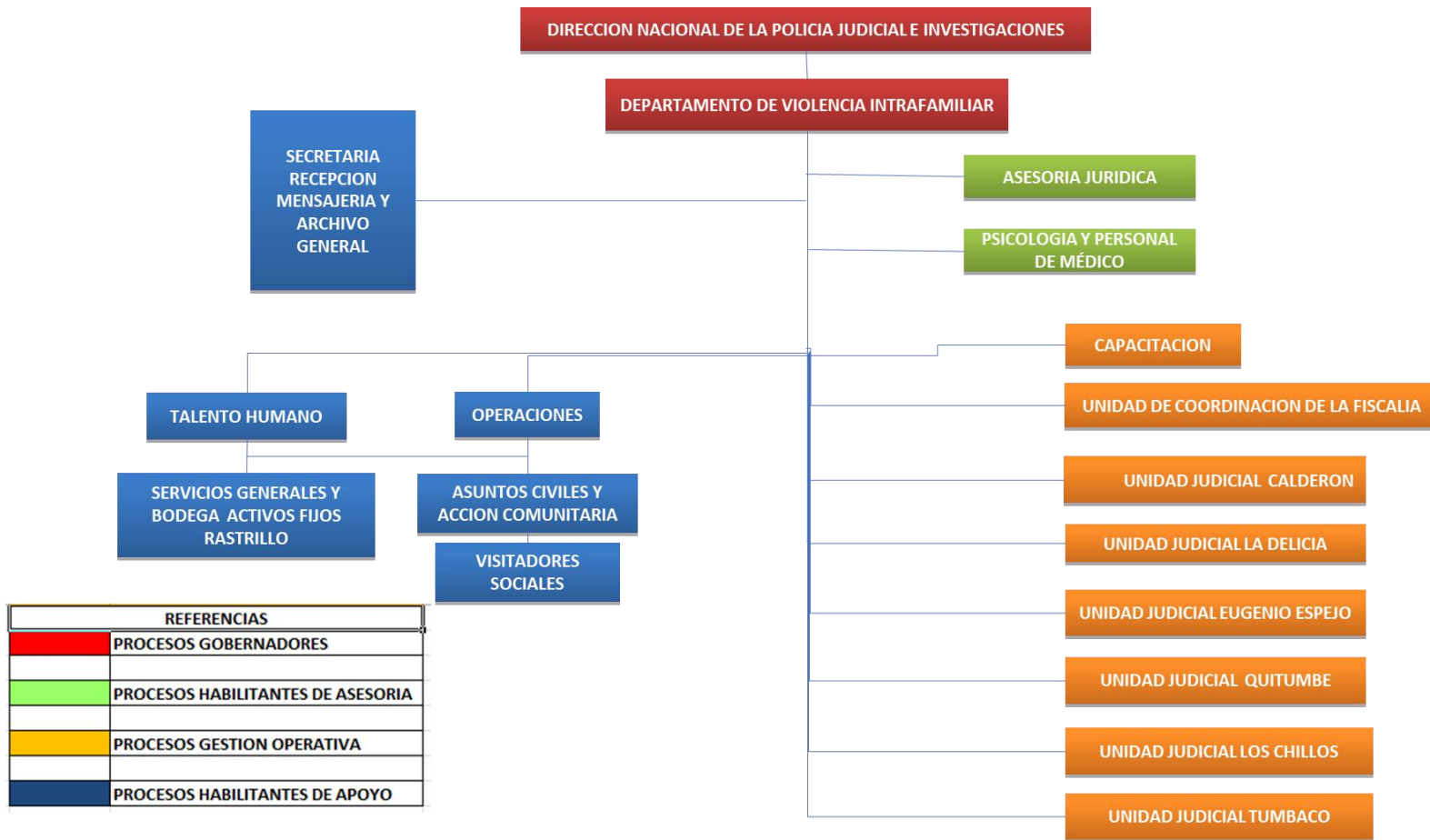


Figura 29. Organigrama  
Fuente: DEVIF QUITO

#### **4.1.5 ORGANIGRAMA FUNCIONAL.**

##### **4.1.5.1. Departamento de Violencia Intrafamiliar.**

###### **4.1.5.1.1. Jefatura.**

- Dirige, controla y supervisa para que el Departamento de Violencia Intrafamiliar cumpla con las disposiciones legales vigentes, que se encuentra estipuladas en el Art. 558 del Código Orgánico Integral Penal (COIP).
- Se responsabiliza por la administración, organización, ejecución y control de las actividades de la Unidad.
- Proporciona todo el apoyo y respaldo que requiera el Departamento para el óptimo desempeño de sus funciones.
- Emite órdenes, instrucciones y más normativas relativas al servicio en base a Disposiciones Legales.

###### **4.1.5.1.2. Secretaria.**

- Registra el ingreso y egreso de correspondencia de la unidad.
- Distribuye la correspondencia sumillada a las diferentes áreas del Departamento, incluidos Fiscalía y Unidades Judiciales
- Remite la información concerniente al DEVIF a las diferentes Unidades Policiales, Entidades Públicas, entre otros.
- Atiende llamadas telefónicas.
- Realiza oficios, memorandos, Telegramas y otros documentos.
- Atiende a los usuarios y proporciona información sobre trámites que se encuentran en la unidad, y demás actividades que el Jefe inmediato le asigne en función de la naturaleza de su puesto (revisión y control de correo institucional)
- Organiza, custodia y escaneo de la documentación del Departamento.

###### **4.1.5.1.3. Recepción.**

- Recibe documentación de las diferentes Unidades Policiales, Unidades Judiciales, Fiscalía, y documentación de entidades privadas.



#### **4.1.5.1.4. Mensajería.**

- Distribución de toda la documentación que ingresa y egresa al DEVIF ZONA 9 DMQ, y a nivel nacional, a las diferentes entidades públicas, Unidades Judiciales, entre otras.

#### **4.1.5.1.5 Archivo general del DEVIF.**

- Recepción de la documentación de las oficinas y Unidades Judiciales del DEVIF-Zona 9.
- Organizar y custodiar la documentación de la Unidad.
- Digitalizar la documentación.
- Recepción y despacho de documentación diaria inherente al Archivo General del DEVIF.

#### **4.1.5.1.6. Asesoría Jurídica.**

- Asesoramiento legal en procedimientos policiales.
- Criterios jurídicos de documentación solicitada.
- Informes jurídicos de documentación; solicitudes, procedimientos policiales.
- Capacitación al personal policial en temas referentes a derecho.
- Actualización de protocolos y manuales de procedimiento de la unidad.

#### **4.1.5.1.7. Talento Humano.**

- Distribución y administración de los Servidores Policiales y Funcionarios Civiles.
- Ingreso, egreso y despacho de documentos relacionados a designación de personal policial y civil.
- Comunicación oportuna al personal en caso de comparencias, citaciones, presentaciones entre otros.
- Control y registros de presentaciones, descansos médicos, permisos, sanciones, licencias, cursos entre otros.
- Elaboración de oficios, memorandos, telegramas, informes inherentes a la función.
- Elaboración y envío de información semanal y mensual a las diferentes instancias oficiales.

- Elaboración de las Ordenes del Cuerpo.
- Revisión de Ordenes Generales.
- Distribución del Personal de acuerdo a sus capacidades, talentos y aptitudes.
- Control, administración y gestión del talento humano del DEVIF, que permitan alcanzar los objetivos y metas de la Unidad.
- Realizar las gestiones pertinentes (informes de solicitudes de Talento Humano), para la designación de personal en caso de requerirlo.
- Control y actualización de la base de datos del Talento Humano del DEVIF a Nivel Nacional.
- Control del despacho y archivo de la documentación referente al Área de Talento Humano, conforme las disposiciones impartidas por el Escalón Superior.
- Cumplir con las designaciones de pases y traslados dentro del tiempo establecido.
- Control y realización de la Orden del Cuerpo y Partes diarios del DEVIF, en donde consten las novedades existentes con el Personal Policial.
- Cumplir con las consignas semanales y mensuales establecidas de Área de Talento Humano.

#### **4.1.5.1.8. Operaciones.**

##### **4.1.5.1.8.1 Estadísticas GPR**

- Cumplir las disposiciones impartidas por el señor Director Nacional de la Policía Judicial.
- Recopilar información a nivel nacional.
- Procesar la información y dar a conocer a la superioridad.
- Analizar la información enviada por las diferentes Unidades Judiciales y Fiscalías especializadas en Violencia Intrafamiliar del Devif a nivel nacional, con la finalidad de procesar ingresar a la base de datos.
- Revisar novedades diarias enviadas por el DIAD, en caso de existir novedades de muertes violentas por violencia intrafamiliar. Se realizará el seguimiento en las Subzonas en donde se dieron los hechos delictivos.

#### **4.1.5.1.8.1 Estadísticas SIIPNE.**

- Registrar fichas de datos personales al Sistema Informático Integral de la Policía Nacional (SIIPNE).
- Llevar el control de la documentación recibida y despachada, y organizar los archivos.
- Realizar y remitir oficios, memos y telegramas.
- Recopilar la información de datos estadísticos de las unidades judiciales Zona 9 DMQ, de las actividades, denuncias y detenidos.
- Entregar certificados de antecedentes en violencia intrafamiliar, datos verificados del SIIPNE al personal policial.
- Elaborar estadísticas; y demás funciones que se nos encomendaren.

#### **4.1.5.1.9. Servicios generales y bodega.**

- Responsable de gestionar y proporcionar el apoyo logístico necesario en cuanto a abastecimientos, transporte, comunicaciones, servicios y mantenimiento del departamento.
- Realizar los requerimientos y controlar el despacho en la bodega de suministros de oficina y aseo para los DEVIF a nivel nacional.
- Control y verificación permanente del estado actual del parque automotor perteneciente al DEVIF
- Elaboración del PAC anual a nivel nacional y gestiones inherentes a las creaciones de la necesidad.
- Despacho e ingreso al SIIPNE fase 2 del combustible diariamente.
- Elaboración y control de la liquidación mensual del combustible diésel y gasolina súper.
- Asignación y devolución de los custodios de los vehículos y motocicletas de esta Unidad con las respectivas actas de responsabilidad.
- Gestiones para la obtención de mantenimientos preventivos y correctivos del parque automotor.
- Control, supervisión de contratos de servicios del DEVIF (servicio de limpieza y mantenimiento del ascensor, etc) y elaboración de informes de solicitudes de pago de los diferentes contratos que ha sido designado el Jefe del DEVIF como administrador de contrato.
- Controles permanentes de los equipos de comunicación telefónicos de los DEVIF a nivel nacional.

- Despacho de consignas semanales y mensuales del área de Servicios Generales.
- Solicitud de pago servicios básicos del DEVIF – Pichincha.
- Recepción y despacho de documentación diaria inherente al área de Servicios Generales.
- Archivo de la documentación inherente al área de Servicios Generales.

#### **4.1.5.1.10 Activos fijos.**

- Custodia de los activos fijos.
- Control, manejo y codificación de equipos informáticos, equipos de telecomunicación, muebles y enseres.
- Realización de trámite para dar de baja a los activos fijos en mal estado.
- Gestión para reposición de los equipos informáticos, equipos de telecomunicación, muebles y enseres dados de baja.
- Manejo de los Kardex de cada uno de los equipos asignados al Departamento a través del Sistema Informático Integral de la Policía Nacional (SIIPNE).
- Responsable directo de la supervisión, control y buen uso de todos los objetos, bienes que posee el Departamento de Violencia Intrafamiliar.
- Encargado del levantamiento periódico de la información con el fin de mantener actualizada la base de datos de las cuentas de activos fijos y control interno, los mismos que se remiten a la Dirección Nacional de la Policía Judicial e Investigaciones para que sean enviados al Ministerio de Finanzas.
- Encargado del uso y manejos del SIIPNE II para la asignación de custodios.
- Realizar las verificaciones semestrales de los todos los bienes de larga duración que posee el Departamento de Violencia Intrafamiliar, de acuerdo a las directrices ya establecidas.
- Custodio de los bienes que se encuentren en la Bodegas de Activos Fijos.
- Responsable civil, penal y pecuniariamente de todos los bienes activos fijos y control interno del Departamento de Violencia Intrafamiliar.

#### **4.1.5.1.11. Rastrillo.**

- Custodia del armamento de dotación del personal.

- Recepción y entrega del armamento de dotación del personal policial.
- Realización de revistas periódicas del armamento y pertrechos dados en dotación al personal policial.
- Manejo de los Kardex del armamento y pertrechos entregados en Dotación al personal policial, a través del Sistema Informático Integral de la Policía Nacional (SIIPNE).
- Limpieza y mantenimiento del armamento.
- Devolución del armamento y pertrechos a Guardalmacén, de los servidores policiales que se encuentran a disposición, baja directa y en situación transitoria.
- Realización de partes, informes, oficios y certificaciones.
- Asignaciones de pertrechos a los servidores policiales mediante el sistema Informático Integral de la Policía Nacional (SIIPNE).

#### **4.1.5.1.12. Asuntos civiles y acción comunitaria.**

- Es el responsable de determinar, coordinar y ejecutar acciones y actividades de carácter social, cultural, deportivo, profesional, tendientes a conseguir una imagen favorable del Departamento de Violencia Intrafamiliar ante la ciudadanía.
- Organiza y coordina con las diferentes entidades policiales a fin de realizar ceremonias institucionales, referente a ascensos, condecoraciones, entre otros, lo cual sirve como incentivo al personal policial del DEVIF.

#### **4.1.5.1.13. Capacitación.**

Este departamento estará a cargo de un Oficial Subalterno o un señor Clase Encargado del DEVIF y se encargará de realizar las siguientes funciones:

- Planificación, proyectos, planes y programas para llevar a efecto los cursos de capacitación a los policías que se especialicen en temas de Violencia Intrafamiliar y sus respectivos procedimientos.
- Planificación, proyectos, planes y programas en temas de Violencia Intrafamiliar y sus respectivos procedimientos, dirigidos a la ciudadanía en general.

- Coordinar con todas las instituciones públicas y privadas a nivel nacional, para realizar eventos de prevención e información en temas de violencia contra la mujer y la familia.
- Coordinar con las Direcciones Nacionales y Direcciones Generales de la Policía Nacional, los Comandos de Distrito, los Comandos Provinciales y Unidades Especiales, con la finalidad de establecer planes y proyectos de capacitación en temas de prevención violencia intrafamiliar.
- Coordinar con: los Gobiernos seccionales, Ministerios de Estados, las Direcciones Nacionales y Direcciones Generales de la Policía Nacional, los Comandos de Distrito, los Comandos Provinciales y Unidades Especiales, con la finalidad de establecer planes y proyectos, programas de capacitación en temas de prevención violencia Contra la Mujer y la Familia.
- Atender los requerimientos de la ciudadanía en general, en cuanto a charlas de prevención contra la violencia a la mujer y la familia.

#### **4.1.5.1.14. Capacitación Policial.**

- Capacitación a los miembros Policiales, la cual estará conformada por los señores Jefes, Oficiales, Clases y Policías que trabajan en la Unidad para lo cual son especializados y sensibilizados en el tema de violencia intrafamiliar, para evitar que incurran en problemas legales tanto en lo familiar como en los diferentes procedimientos DEVIF.
- Después de impartir las capacitaciones se realiza informes al Jefe encargado del área de capacitación para posterior remitir la estadística para el GPR, indicando el número de personas que han sido capacitados.

#### **4.1.5.1.15. Unidad de coordinación de la fiscalía.**

- Controlar y supervisar las actividades de los agentes operativos de fiscalía del DEVIF
- Remitir diariamente las novedades de las actividades operativas de los agentes de Fiscalía.
- Delegar y sumillar los casos que llegan de Fiscalía y Flagrancia de manera equitativa entre todos los agentes de Fiscalía del DEVIF.

- Despacho de los informes después de su respectiva revisión de todas las diligencias.
- Realizar informes de requerimientos tanto de talento humano como de medios logísticos para los agentes de fiscalía.
- Coordinar con las /los señores/ señoras fiscales los casos de fiscalía con la finalidad de direccionar bien las delegaciones.
- Recibir y verificar delegaciones que ingresan de fiscalía y de la unidad de flagrancia
- Despachar las delegaciones que ingresan de fiscalía y de la unidad de flagrancia a los agentes
- Ingresar en la base de datos las delegaciones de fiscalía así como también el registro de las delegaciones entregadas a la Fiscalía.
- Ingreso de las fichas de los casos en la base de datos DEVIF.
- Digitalizar toda la documentación del área de la secretaria de Fiscalía.
- Realizar informes semanales, mensuales y anuales de los datos estadísticos de los agentes de fiscalía del Devif y dar a conocer a la superioridad
- Recibir y despachar la documentación diaria inherente al servicio.

#### **4.1.5.1.16 Unidades judiciales.**

- Notificación de medidas de protección.
- Entrega de boletas de citación.
- Entrega de boletas de comparecencia inmediata.
- Ejecuciones (reintegros y salidas de presuntos agresores).
- Investigaciones contravencionales e investigaciones por delito.
- Revocatorias de medidas de amparo.
- Ratificaciones de medidas de amparo.
- Acompañamiento policial.
- Seguimientos policiales.
- Boletas de rebeldía por violencia intrafamiliar.
- Boletas de encarcelamiento por violencia intrafamiliar.
- Resoluciones de autoridad (labor comunitaria).

#### 4.1.6 Determinación del alcance y la frecuencia del modelo propuesto

**Tabla 4. Determinación del alcance y frecuencia**

Control	Indicadores	Tiempo	Alcance	Frecuencia
(1) Gestión de apoyo médico y psicológico	Cantidad de víctimas que requirieron apoyo médico o psicológico	Todos los meses	Todas las víctimas	Caso o causa generado
(2) Vinculación de un visitador social como apoyo a las víctimas y control de cumplimiento de normas y procedimientos	Cantidad de víctimas apoyadas por visitador social	Todos los meses	Todas las víctimas	Caso o causa generado
(3) Seguimiento por parte del visitador de recuperación e integración adecuada por parte de la víctima a la sociedad.	Muestra en relación a total de víctimas visitadas	Cada 3 meses	Todas las víctimas	Caso o causa generado
(4) Control de Calidad de los Servicios brindados en los Organismos e Instituciones de Justicia que permitan a las víctima tener una solución a sus requerimientos o necesidades.	Encuesta realizada a una muestra del total de víctimas atendidas	Cada 3 meses	Todas las víctimas	Caso o causa generado

**Tabla 5. Asignación de recursos**

Control	Recursos
(5) Gestión de apoyo médico y psicológico	Hardware, Software, Humano, Recurso Financiero
(6) Vinculación de un visitador social como apoyo a las víctimas y control de cumplimiento de normas y procedimientos	Hardware, Software, Humano, Recurso Financiero
(7) Seguimiento por parte del visitador de recuperación e integración adecuada por parte de la víctima a la sociedad.	Hardware, Software, Humano, Recurso Financiero
(8) Control de Calidad de los Servicios brindados en los Organismos e Instituciones de Justicia que permitan a las víctima tener una solución a sus requerimientos o necesidades.	Hardware, Software, Humano, Recurso Financiero



#### 4.1.7 Sistema de control

Para la evaluación del plan se realizarán encuestas de seguimiento de percepción de las víctimas de violencia intrafamiliar, cumpliendo las condiciones originales, es decir a personas mayores de 16 años del Distrito Metropolitano de Quito, que hayan sido víctimas de violencia intrafamiliar y se encuentren en uno de los Organismos de Justicia presentando su caso o cumpliendo con los procedimientos legales de cada una de las causas; además como fuente de control estarán los informes generados por los visitadores sociales, mismos que contendrán el nombre de la víctima, fecha de la visita y obseraciones generadas.

#### 4.1.8 Presupuesto

Tabla 6. Presupuesto

Control	Recursos	Cantidad	Presupuesto Anual Costos Unitarios	Costo Total
(1) Gestión de apoyo médico y psicológico	Personal de salud	6	19.500	249.900
	Psicólogo	6	19.500	
	Computadora	12	1.200	
	Impresora	6	250	
(2) Vinculación de un visitador social como apoyo a las víctimas y control de cumplimiento de normas y procedimientos	Visitador Social	10	10.400	116.250
	Computadora	10	1.200	
	Impresora	1	250	
(3) Seguimiento por parte del visitador de recuperación e integración adecuada por parte de la víctima a la sociedad.	Visitador Social	10	10.400	116.250
	Computadora	10	1.200	
	Impresora	1	250	
(4) Control de Calidad de los Servicios brindados en los Organismos e Instituciones de Justicia que permitan a las víctima tener una solución a sus requerimientos o necesidades.	Personal de control	6	9.750	65.950
	Computadora	6	1.200	
	Impresora	1	250	
<b>TOTAL</b>		<b>85</b>		<b>548.350</b>

El presupuesto tendrá como fuentes de financiamiento la generación de partidas públicas designadas por el gobierno.

## **CONCLUSIONES.**

La violencia intrafamiliar en la legislación y normativa ecuatoriana se la define como los actos sufridos en contra de la integridad física, psíquica o sexual que puede sufrir una mujer, niño y la familia por cualquier persona que tenga hasta un segundo grado de afinidad, para lo cual se ha considerado la sanción mediante normas de gratuidad, mediación y reserva de los casos que hayan sido denunciados estableciendo normas y procedimientos para cada uno de los casos que les ayude a asignar a los Organismos e Instituciones de Justicia competentes para cada uno de los casos.

La percepción dentro de las víctimas de violencia intrafamiliar con respecto a los servicios brindados en los Organismos de Justicia, se estiman entre regulares o malos en el 74% de los casos, por lo que es importante establecer mecanismos de control que mejoren los estándares de calidad de servicios brindados.

En la actualidad se han registrado específicamente en el Distrito Metropolitano de Quito un total de 2.894 casos y 5.043, de los cuales se ha podido establecer que en el 67% de los casos fue incompleta o no se tomó en cuenta las necesidades y requerimientos de las víctimas, buscando en el 78% un modo de mediación y en el 1% se estableció un proceso de gratuidad a favor de la víctima, tomando en el 78% de los casos o causas medidas cautelares, dando en un 19% de los casos una orden de prohibición de acercamiento del agresor.

Como principal estrategia para mejorar la calidad en los servicios brindados, se prevé la utilización de visitadores sociales que permitan evaluar el cumplimiento de las normas y procedimientos implementados, así como también dar un seguimiento a la situación social, psicológica y médica que pueda tener la víctima de violencia intrafamiliar.

Tomando en cuenta los resultados analizados se acepta la hipótesis planteada que establece la posibilidad que existe al elaborar un plan de mejoramiento de la calidad de los procesos que se traduzca en un mejor servicio brindado a las víctimas de violencia intrafamiliar en los Organismos de Justicia de la ciudad de Quito para el año 2016

## **RECOMENDACIONES.**

Como recomendaciones se puede establecer la generación de una normativa para la creación de visitadores sociales no solo para los casos de violencia intrafamiliar en el Distrito Metropolitano de Quito, sino también para el cumplimiento de las normativas de la niñez y la dolencia, apoyando también a los procesos de seguridad social a la mujer, que pueda ser repetido en otras provincias del Ecuador.

Generar instrumentos de medición de medición de la calidad en base a los informes presentados por los visitadores sociales, que no afecten la psicología de la víctima de violencia y no los vincule con los resultados generados pro mejor de los servicios brindados.

Establecer sanciones sociales a los agresores que puedan servir como un ejemplo dentro de la sociedad, en búsqueda de un tratamiento psicológico y social que determine un cambio cultural mitigando los riesgos que puede sufrir un miembro de la familia o sociedad.

## BIBLIOGRAFIA

- Aldeas Infantiles SOS Ecuador. (12 de mayo de 2017). *Violencia intrafamiliar: datos y estadísticas en Ecuador*. Obtenido de <https://www.aldeasinfantiles.org.ec/informate/ultimas-noticias/violencia-intrafamiliar-datos-y-estadisticas-en-ec>
- Ander - Egg, E. (2011). *Aprender a investigar*. Argentiga, Buenos Aires: Brujas.
- Banco Mundial. (2014). *Desarrollo social: Panorama general*. United State of America, Washington, D.C.: Banco Mundial.
- Cortez, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre la metodología de la investigación*. Mexico: Universidad Autonoma del Carmen.
- Fernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Gallardo, E. (s.f.). *Fundamentos de Administración*. Espana, Barcelona, 2012: Universidad de Barcelona.
- Gomez, J. (2016). *El desarrollo social*. Espana, Madrid: Universidad Carlos Tercero.
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- INEC. (11 de mayo de 2017). *Violencia de género*. (INEC, Productor, & INEC) Obtenido de Ecuador en cifras: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/violencia-de-genero/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (11 de mayo de 2017). *Violencia de género*. (INEC, Productor, & INEC) Obtenido de Ecuador en cifras: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/violencia-de-genero/>
- International Organization for Standardization. (2012). *ISO/TS 1004 quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring*. Ginebra, Suiza: International Organization for Standardization.

- Lahera, E. (2004). *Políticas Sociales*. Chile, Santiago de Chile: CEPAL.
- Ley Contra la Violencia a la Mujer y la Familia. (13 de mayo de 2017). *Leyes*. (D. N. Mujer, Productor, & Dirección Nacional de la Mujer) Obtenido de <http://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/ecuador/leyes/leyviolenciaamujer.pdf>
- Lopez, D., & Cádenas, C. (s.f.). *¿Qué es una política pública?* Mexico: Universidad Latina de America.
- Ministerio Coordinador de Desarrollo Social. (10 de mayo de 2017). *Desarrollo Social*. Obtenido de <http://www.desarrollosocial.gob.ec/>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2017). *Violencia Intrafamiliar datos y estadísticas*. Quito: MIES.
- Ministerio del Interior. (2017). *Datos de Violencia Intrafamiliar*. Quito: Ministerior del Interior.
- Mokate, K., & Saavedra, J. (2006). *Gerencia Social: Un Enfoque Integral para la Gestión de Políticas y Programas* . Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Nebrera, J. (s.f.). *Introducción a la calidad*. Argentina, Buenos Aires, 2016.
- Sabino, C. (2016). *El proceso de la investigación* . Argentina, Buenos Aires: Lumen.
- Tamayo, M. (s.f.). *Métodos de investigación social*. Colombia, Cali, 2008: Instituto Colombiano para el fomento de la Educacion Superior.
- UNICEF. (2017). *Violencia Intrafamiliar datos y estadísticas*. Quito: UNICEF.
- Universidad Jose Carlos Mariategui. (s.f.). *Definicion de proyecto, programa y plan*. (U. J. Mariategui, Ed.) Peru, Lima, 2008.
- Villafaña, R. (s.f.). *Calidad Total*. Mexico, Mexico Df., 2006: Panorama.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Encuesta tipo

### DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es su género?

Masculino  Femenino

2. ¿Cuál es la edad de la víctima?

16 a 20 años  21 a 25 años  mas de 26 años

3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero  Casado  Viudo  Unión libre

4. ¿Como está conformada su familia?

Padres  Padres y Hermanos  Pareja  Pareja e Hijos  Solo

### PREGUNTAS ESPECÍFICAS

5. ¿Quién ha sufrido de violencia intrafamiliar en su hogar?

Usted  Padres  Hermanos  Hijos  Pareja  Otros

6. ¿Qué tipo de violencia intrafamiliar ha denunciado?

Física  Psicológica  Sexual

7. ¿A quién ha denunciado?

Padres  Hermanos  Pareja  Hijos  Otros

8. ¿En qué Organismo de Justicia ha denunciado el caso?

Policía Nacional  Ministerio publico  Profesionales de Salud

9. ¿Cómo evaluaría la calidad del servicio brindado?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

10. ¿Cuál fue el tiempo de espera para atender su caso por el Organismo de Justicia fue?

de 5 a 10 minutos  de 11 a 15 minutos  más de 15 minutos  No le atendieron oportunamente según su requerimiento

11. ¿Cómo fue la información entregada por el funcionario al momento de presentar la denuncia o el caso?

Clara  Confusa  No le entregaron ningún tipo de información

12. ¿Cuándo presento su caso o denuncia al funcionario tomo en cuenta todas sus observaciones y requerimientos?

Completamente  Incompleta  No tomo en cuenta sus observaciones y requerimiento

13. ¿A qué jurisdicción le remitieron?

Jueces de la familia  Comisaria de la Mujer y la  Comisarios nacionales  Tenencias políticas  Jueces  Tribunales penales

14. ¿Cómo evaluaría la calidad del servicio brindado en la institución en la que recibió el servicio?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

15. ¿Qué tiempo se demoraron en brindarle el servicio?

de 5 a 10 minutos  de 11 a 15 minutos  más de 15 minutos  No le atendieron oportunamente según su requerimiento

16. ¿Cómo fue la información brindada en la institución?

Clara  Confusa  No le entregaron ningún tipo de información

17. ¿Cuándo presento su caso o denuncia al funcionario se tomó cuenta todas sus observaciones y requerimientos?

Completamente  Incompleta  No tomo en cuenta sus observaciones y requerimiento

18. ¿Qué normas se tomaron al analizar su caso?

Normas de gratuidad  Mediación  Reserva

19. ¿Al denunciar el caso los jueces han otorgado medidas de amparo?

Totalmente  Pocas  Ninguna

20. ¿En su caso se ha impuesto una orden de prohibición de acercamiento, otorgando la obligación de colaboración por parte de la policía nacional, con una instrucción de vigilancia y control de las órdenes judiciales emitidas, imponiendo políticas de rehabilitación?

Si  No

21. ¿Con qué frecuencia ha utilizado los servicios de los Organismos de Justicia?

Una vez  Dos veces  Mas de dos veces

22. ¿Cómo calificaría los servicios brindados por los Organismos de Justicia?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

23. ¿Cree que los Organismos de Justicia cumplen sus funciones?

Siempre  Casi Siempre  Nunca



## **ANEXO 2. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición (iso/ts 10004:2010, idt)**

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las normas internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar normas internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se envían a los organismos miembros para votación. La publicación como norma internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros que emiten voto.

En otras circunstancias, particularmente cuando existe una demanda urgente del mercado, un comité técnico puede decidir publicar otros tipos de documentos normativos:

- Una especificación disponible al público ISO (ISO/PAS) (Publicly Available Specification) representa el acuerdo entre los expertos de un grupo de trabajo de ISO y su publicación se acepta si se aprueba por más del 50% de los miembros del comité técnico que emiten voto;
- Una especificación técnica ISO (ISO/TS) (Technical Specification) representa el acuerdo entre los miembros del comité técnico y su publicación se acepta si se aprueba por 2/3 de los miembros del comité técnico que emiten voto.

Una ISO/PAS o una ISO/TS se revisa a los tres años para decidir si será confirmada por otros tres años, revisada para convertirse en una norma internacional, o anulada. Si la ISO/PAS o la ISO/TS se confirma, será objeto de una nueva revisión tras tres

años, momento en el que se debe decidir si se transformará en una norma internacional o se anulará.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Especificación Técnica ISO/TS 10004 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176 Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité SC 3, Técnicas de apoyo.

0.1 Generalidades Uno de los elementos clave del éxito de las organizaciones es la satisfacción del cliente con la organización y sus productos. Por lo tanto, es necesario realizar el seguimiento y medir la satisfacción del cliente.

La información obtenida del seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente puede ayudar a identificar oportunidades para la mejora de las estrategias de la organización, los productos, los procesos y las características que son valiosas para los clientes, y servir a los objetivos de la organización. Tales mejoras pueden fortalecer la confianza del cliente y dar como resultado beneficios comerciales y de otro tipo.

Esta especificación técnica proporciona orientación a la organización al establecer procesos eficaces para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

0.2 Relación con la Norma ISO 9001:2008 Esta especificación técnica es compatible con la Norma ISO 9001:2008 y da apoyo a los objetivos de esa norma proporcionando orientación sobre el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. Puede ayudar a abordar capítulos específicos de la Norma ISO 9001:2008 relacionados con la satisfacción del cliente, concretamente:

- El apartado 5.2 de la Norma ISO 9001:2008, sobre enfoque al cliente: “La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.”
- El apartado 6.1 b) de la Norma ISO 9001:2008 sobre gestión de los recursos: “La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para... aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.”

- El apartado 8.2.1 de la Norma ISO 9001:2008 sobre satisfacción del cliente: “Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.”
- El apartado 8.4 de la Norma ISO 9001:2008 sobre análisis de datos: “La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes. El análisis de datos debe proporcionar información sobre: (...) la satisfacción del cliente (...).”

Esta especificación técnica también se puede utilizar de manera independiente a la Norma ISO 9001.

0.3 Relación con la Norma ISO 9004:2009 Esta especificación técnica también es compatible con la Norma ISO 9004:2009, que proporciona orientación sobre la gestión para el éxito sostenido de una organización. Esta especificación técnica complementa la siguiente orientación en:

- Capítulo B.2 de la Norma ISO 9004:2009 sobre el enfoque al cliente, y
- Apartados 8.3.1 y 8.3.2 de la Norma ISO 9004:2009 sobre la determinación de las necesidades, expectativas y satisfacción de los clientes.

0.4 Relación con las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003 La Norma ISO 10001 contiene orientación sobre los códigos de conducta de las organizaciones relativos a la satisfacción del cliente. Estos códigos pueden disminuir la probabilidad de que surjan problemas y pueden eliminar las causas de quejas y conflictos que pueden disminuir la satisfacción del cliente.

La Norma ISO 10002 contiene orientación sobre el tratamiento interno de las quejas relacionadas con el producto. Esta orientación puede ayudar a preservar la satisfacción del cliente y su fidelidad resolviendo las quejas de manera eficaz y eficiente.

La Norma ISO 10003 contiene orientación sobre la resolución de conflictos relativos a las quejas relacionadas con el producto que podrían no haberse resuelto satisfactoriamente de manera interna. La Norma ISO 10003 puede ayudar a minimizar la insatisfacción del cliente originado por quejas sin resolver.

En conjunto, las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003 proporcionan orientación que puede ayudar a minimizar la insatisfacción del cliente y potenciar la satisfacción del cliente.

Esta especificación técnica complementa a las Normas ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003 proporcionando orientación sobre el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente. La información obtenida puede llevar a que la organización emprenda acciones que ayuden a mantener o potenciar la satisfacción del cliente.

## **1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

Esta especificación técnica proporciona orientación al definir e implementar procesos para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

Esta especificación técnica está prevista para su uso por organizaciones cualquiera que sea su tipo, tamaño o producto que proporciona. Esta especificación técnica se centra en los clientes externos a la organización.

Esta especificación técnica no está prevista para fines de certificación ni contractuales, ni pretende cambiar los derechos ni obligaciones bajo los requisitos legales o reglamentarios aplicables.

## **2 NORMAS PARA CONSULTA**

Las normas que a continuación se indican son indispensables para la aplicación de esta norma. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición de la norma (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

## **3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2005 además de los siguientes:

3.1 producto: Resultado de un proceso.

- NOTA 1 Un producto puede ser un servicio, software, hardware o un material procesado.
- NOTA 2 Adaptada de la definición 3.4.2 de la Norma ISO 9000:2005, cuyas tres notas originales se han condensado en la Nota 1.

3.2 cliente: Organización o persona que recibe un producto.

EJEMPLO Consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador.

- NOTA 1 Los “clientes” pueden incluir a otras partes interesadas que podrían verse afectadas por los productos proporcionados por la organización y que podrían influir en el éxito de la organización.
- NOTA 2 Aunque el cliente puede ser interno o externo a la organización, esta especificación técnica se centra en el cliente externo.
- NOTA 3 Adaptado de la definición 3.3.5 de la Norma ISO 9000:2005, cuya nota original se ha expandido en las Notas 1 y 2.