



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
MENCIÓN EN COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA
CALIDAD**

**TRABAJO DE POST GRADO PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
CUARTO NIVEL EN MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CON MENCIÓN EN COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD**

TEMA:

**“MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE
ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL CONSEJO CANTONAL DE
PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN ANTONIO ANTE”**

AUTORA: ING. KARINA ELIZABETH LEÓN POSSO

DIRECTORA: MSC. LIGIA ISABEL BELTRÁN URVINA

IBARRA – ECUADOR

2023

DEDICATORIA

El presente proyecto de tesis va dedicado a mi familia, a mi esposo y a mis hijos, quienes son parte importante de mi vida y la inspiración para lograr con éxito el objetivo propuesto.

A mis padres y hermanas, de quienes siempre recibí apoyo y aliento desde el inicio hasta la culminación de este nuevo reto profesional.

Con cariño Karina Elizabeth

AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica del Norte quien me brindó la oportunidad de formarme como profesional, y alcanzar mi título de cuarto nivel, a los docentes de la MBA, quienes con su amplia experiencia y profesionalismo logrando llegar con sus conocimientos, sirviendo de base para el presente trabajo de investigación.

Al Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante, institución que me abrió las puertas y me ha dado la oportunidad de crecer como profesional en estos últimos años, a la MSc. Rosa Guzmán Pinto, de quien recibí su apoyo incondicional en todo momento.

Finalmente, mi más sincero agradecimiento a la MSc Ligia Beltrán y MSc. Marcelo Vacas, quienes, con su asesoramiento, hicieron posible la culminación de este trabajo.

Con cariño Karina Elizabeth

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutora de la tesis presentada por la Ing. Karina Elizabeth León Posso, para optar por el título de Magister en Administración de Empresas, una vez revisado el contenido de tesis con el tema: 'MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN ANTONIO ANTE". Declaro que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Atentamente:



MSc. Ligia Beltrán

TUTOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD	1003139860		
APELLIDOS Y NOMBRES	León Posso Karina Elizabeth		
DIRECCIÓN	Atuntaqui, Av. Julio Miguel Aguinaga 13-45 y Abdón Calderón		
EMAIL	karyleon83@gmail.com		
TELÉFONO FIJO		TELÉFONO MOVIL	0994221569

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO	Modelo de gestión de calidad para el servicio de atención a los usuarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante”
AUTOR	León Posso Karina Elizabeth
FECHA	19/06/2023
PROGRAMA DE POSGRADO	POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD
TUTOR	MSc. Ligia Beltrán

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 19 días del mes de junio del año 2023

EL AUTOR:

Firma:



Nombre: Karina León Posso

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	v
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	v
2. CONSTANCIAS.....	vi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I.....	14
EL PROBLEMA	14
1.1. Planteamiento del Problema.....	14
1.2. Antecedentes	16
1.3. Formulación del problema	20
1.4. Objetivos	20
1.4.1. Objetivo General.....	20
1.4.2. Objetivos Específicos	20
1.5. Justificación.....	21
CAPÍTULO II	22
MARCO REFERENCIAL	22
2.1. Marco Teórico.....	22
2.1.1. Diagnóstico Situacional	22
2.1.3. Calidad.....	23
2.1.4. Calidad del servicio	24
2.1.5. Calidad Total	24
2.1.6. Modelo de Calidad Deming.....	25
2.1.7. Sistema de Gestión de Calidad	26
2.1.8. Normas ISO	26
2.1.9. ISO 9001:2015.....	27
2.2.0. Principios de la Gestión de Calidad y la Norma ISO 9001:2015.....	27
2.2.1. Estructura de las normas ISO 9011:2015.....	28
2.2.2. Enfoque basado en procesos	30
2.2. Marco Legal	32
2.2.1. Constitución de la República del Ecuador	32

2.2.2. COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial, Autónoma y Descentralización)	34
2.2.3. Ordenanza Nro. 028-4R-GADM-AA-2015	34
CAPÍTULO III	36
MARCO METODOLÓGICO	36
3.1. Descripción del área de estudio.....	36
3.1.1 Entorno	36
3.2. Enfoque y Tipo de Investigación	38
3.2.1. Enfoque.....	38
3.2.2. Tipo de Investigación.....	38
3.3. Diseño de la Investigación	38
3.4. Método de Investigación	39
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	39
CAPÍTULO IV	41
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	41
CAPÍTULO V	65
PROPUESTA.....	65
CAPITULO VI.....	90
CONCLUSIONES	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distributivo del personal del CCPD-AA y presupuesto 2022.....	37
Tabla 2. Criterios de Ponderación	39
Tabla 3. Miembros del Pleno del Consejo Cantonal	41
Tabla 4. Matriz FODA-CCPD-AA	46
Tabla 5. Matriz PESTEL-CCPD-AA	47
Tabla 6. Matriz de evaluación. Cláusula 4, ISO 9001:2015.....	49
Tabla 7. Matriz de evaluación. Cláusula 5, ISO 9001:2015.....	51
Tabla 8. Matriz de evaluación. Cláusula 6, ISO 9001:2015.....	53
Tabla 9. Matriz de evaluación. Cláusula 7, ISO 9001:2015.....	55
Tabla 10. Matriz de evaluación. Cláusula 8, ISO 9001:2015.....	57
Tabla 11. Matriz de evaluación. Cláusula 9, ISO 9001:2015.....	60
Tabla 12. Matriz de evaluación Cláusula 10, ISO 9001:2015.....	62
Tabla 13. Resumen Matriz de evaluación Cláusulas ISO 9001:2015	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Índice de percepción de los servicios.....	15
Figura 2. Proyecciones poblacionales	17
Figura 3. Registro Nacional de Discapacidad	18
Figura 4. Registro Nacional de Discapacidad	18
Figura 5. Circulo de Deming.....	25
Figura 6. Representación Norma Internacional con el ciclo PHVA	29
Figura 7. Enfoque basado en procesos	31
Figura 8. Organigrama Funcional del CCPD-AA.....	44
Figura 9. Estructura Orgánica por Procesos del CCPD-AA	45
Figura 10. 5 Fuerzas de Porter CCPD-AA.....	48
Figura 11. Nivel de cumplimiento de la cláusula 4, ISO 9001:2015.	51
Figura 12. Nivel de cumplimiento de la cláusula 5, ISO 9001:2015.	52
Figura 13. Nivel de cumplimiento de la cláusula 6, ISO 9001:2015.	54
Figura 14. Nivel de cumplimiento de la cláusula 7, ISO 9001:2015.	56
Figura 15. Nivel de cumplimiento de la cláusula 8, ISO 9001:2015.	59
Figura 16. Nivel de cumplimiento de la cláusula 9, ISO 9001:2015.	61
Figura 17. Nivel de cumplimiento de la cláusula 10, ISO 9001:2015.	63
Figura 18. Porcentaje de cumplimiento de las cláusulas ISO 9001:2015	64
Figura 19. Servicios que ofrece el Consejo Cantonal de Protección de Derechos.....	72
Figura 20. Jerarquía de la documentación del sistema de gestión de calidad	80
Figura 21. Enfoque de procesos	81

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Evaluación.....	96
Anexo 2. Matriz F.O.D.A.....	106
Anexo 3. Matriz Integral	107
Anexo 4. Matriz Partes Interesadas	108
Anexo 5. Mapa de Procesos	109
Anexo 6. Fichas de caracterización de procesos del CCPD-AA.....	110
Anexo 7. Organigrama	115
Anexo 8. Perfil del puesto	116
Anexo 9. Matriz de objetivos	129
Anexo 10. Página web institucional	130
Anexo 11. Matriz de selección y evaluación de proveedores	131
Anexo 12. Matriz verificación plan de auditoría.....	132
Anexo 13. Acta de revisión por la dirección	140
Anexo 14. Matriz de acción correctiva, preventiva y de mejora.....	141
Anexo 15. Procedimiento administrativo de la Junta Cantonal de Protección de Derechos.....	142
Anexo 16. Procedimiento de atención en los Centros de Desarrollo Infantil.....	149
Anexo 17. Procedimiento de atención en el Hogar y la Comunidad.....	157
Anexo 18. Procedimiento de atención domiciliaria para personas Adultas Mayores	161
Anexo 19. Procedimiento de servicio no conforme y acciones correctivas	165
Anexo 19.1. Registro de servicio no conforme y acciones correctivas	169
Anexo 20. Procedimiento de elaboración de documentos ISO 9001:2015	172
Anexo 21. Ficha de indicador Dirección.....	177
Anexo 22. Ficha de indicador Gestión Financiera	178
Anexo 23. Ficha de indicador Talento Humano.....	179
Anexo 24. Ficha de indicador Compras Públicas.....	180
Anexo 25. Ficha de indicador Control de Bienes.....	181

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCION COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

**“MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL SERVICIO DE
ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL CONSEJO CANTONAL DE
PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CANTÓN ANTONIO ANTE”**

Autor: Karina Elizabeth León Posso

Tutor: MSc. Ligia Beltrán

Año: 2023

RESUMEN

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante es una entidad pública que forma parte importante del sistema de protección, tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de los derechos de los grupos de atención prioritaria mediante la ejecución de políticas públicas que mejoren las condiciones de vida de estas personas, actualmente no cuenta con un modelo de gestión de calidad que le permita conocer el nivel de satisfacción, implementar la mejora continua en los procesos y buscar la excelencia en la atención a los usuarios quienes son la razón de ser de la entidad. El objetivo principal del presente estudio es generar la propuesta de un modelo de gestión de calidad para el servicio de atención a los usuarios del Consejo Cantonal en base a la norma ISO 9001:2015, para ello se recurrió a la técnica de recolección de datos y observación documental con el objetivo de obtener información de documentos, así como la evidencia del estado de los procesos operativos que realiza diariamente todo el personal técnico y administrativo. Los resultados del diagnóstico evidenciaron que existe un 54% de cumplimiento “mínimo” y un 32% de gestión que “no cumple, con los requisitos que establece la norma, en consecuencia, se propuso un manual de calidad en base a la norma ISO 9001:2015, que comunica de manera sencilla los objetivos y políticas de calidad. Finalmente se concluye que el modelo de gestión de calidad permite a la organización mejorar sus procesos hacia la eficiencia de los servicios que presta, crear conciencia y compromiso en busca de la satisfacción de necesidades y expectativas de los usuarios.

ABSTRACT

The Cantonal Council for the Protection of Rights of Antonio Ante is a public entity that is an important part of the protection system. It has the responsibility to ensure compliance with the rights of priority groups through the implementation of public policies that improve the living conditions of these individuals. Currently, it does not have a quality management model that allows it to know the level of satisfaction, implement continuous improvement in processes, and strive for excellence in customer service, who are the reason for the entity's existence. The main objective of this study is to propose a quality management model for the customer service of the Cantonal Council based on the ISO 9001:2015 standard. To achieve this, data collection techniques and documentary observation were used to obtain information from documents, as well as evidence of the state of the operational processes that technical and administrative personnel perform daily. The diagnostic results showed that there is a 54% "minimum" compliance rate and a 32% "non-compliance" rate with the requirements established by the standard. Therefore, a quality manual based on the ISO 9001:2015 standard was proposed, which communicates the objectives and quality policies in a simple manner. Finally, it is concluded that the quality management model allows the organization to improve its processes towards the efficiency of the services it provides, create awareness and commitment in the pursuit of meeting the needs and expectations of its customers.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Actualmente las empresas a nivel mundial afrontan distintos escenarios, uno de ellos y el más importante es la recesión económica causada por la pandemia que empezó en el 2019 y que ha traído consigo cambios significativos en el mercado, provocando la búsqueda de mejora continua en su sistema organizacional a fin de garantizar su supervivencia.

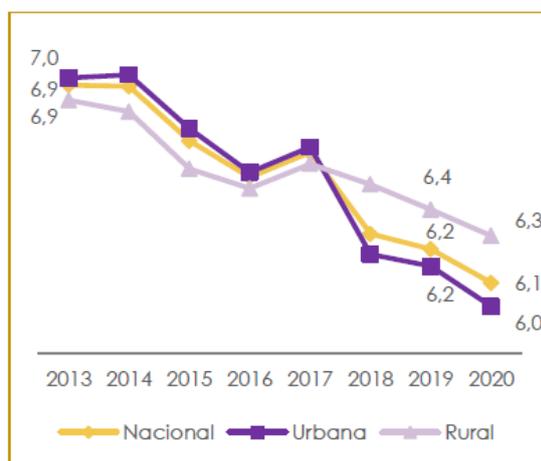
Según los autores González & Arciniegas (2016) señalan que el modelo de gestión de calidad puede ser definido como la estrategia que utiliza una empresa para mejorar su gestión empresarial, en lo que tiene que ver con la calidad del producto o servicio y todo lo que implica su producción. Incluye la estructura organizacional, los documentos del modelo, procesos, y recursos indispensables para lograr los objetivos de la calidad, en función de los requisitos de los clientes.

En cuanto a los modelos de gestión, la norma ISO 9001 sigue siendo la más difundida en el Ecuador. Cabe resaltar un crecimiento pronunciado durante los últimos diez años, al pasar de 486 certificados en 2006 a 1233 en 2016, lo que supone un incremento del 154%, es decir, casi tres veces la cifra original. A pesar de los ligeros descensos registrados durante 2010 y 2011, así como mínimas reducciones en los últimos años, los datos confirman el aumento de la preocupación por la gestión de la calidad en el país. (Ecuatoriano, 2017)

Según cifras del INEC, en el año 2020, la percepción de la calidad de los servicios públicos en general, arrojó los siguientes resultados:

Como muestra la Figura 1, a nivel nacional durante el año 2019 la ciudadanía otorgo una calificación de 6.9 puntos sobre 10 al funcionamiento en general de las instituciones que brindan servicios públicos. Para el año 2020, se observa una disminución de 0.8 puntos en relación al 2013 a nivel nacional.

Figura 1. *Percepción de la calidad de los servicios*



Nota: INEC 2020

Esta disminución en la percepción de la calidad de los servicios públicos en general es el punto de partida para que las instituciones implementen un proceso de seguimiento, medición y análisis necesarios para mejorar continuamente la calidad de su sistema de gestión; así como realizar seguimiento a la percepción de los ciudadanos respecto a la eficiencia de los servicios públicos.

La medición de la percepción y expectativa que tiene la ciudadanía frente a una institución, debe ser un ejercicio constante que permita identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora y necesidades de los ciudadanos. (TRABAJO, 2018)

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante como entidad pública y como una parte importante del sistema de protección, tiene la responsabilidad de hacer cumplir los derechos de los grupos de atención prioritaria a través de la ejecución de proyectos sociales que mejoren las condiciones de vida de estas personas, sin embargo el Consejo Cantonal no cuenta con un modelo de gestión de calidad que le permita conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, por tanto es necesario implementarlo dentro de la institución.

Por lo tanto, el Consejo Cantonal de Protección de Derechos busca implementar un modelo de gestión de calidad que se base en la mejora continua mediante la norma ISO 9001-2015, buscando la excelencia en la atención a los usuarios quienes son la razón de ser de esta entidad pública.

Luego de hacer una breve recopilación de la problemática, se puede concluir que el problema principal es *“el servicio de atención que proporciona el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante a sus usuarios es deficiente, provocando un alto nivel de insatisfacción en la ciudadanía”*

1.2. Antecedentes

Algunos autores afirman, que la gestión de calidad es hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar a la empresa como un grupo de procesos interrelacionados, orientados a conseguir la satisfacción del cliente. (Hernández, Barrios, & Martínez, 2018, pág. 180).

Partiendo de este concepto surge la necesidad de las empresas públicas y privadas de implementar en sus procesos estándares de calidad que les permita lograr fidelidad de sus clientes, conseguir un mejor posicionamiento en el mercado y pensar en la posibilidad de expandirse hacia nuevos nichos de mercado.

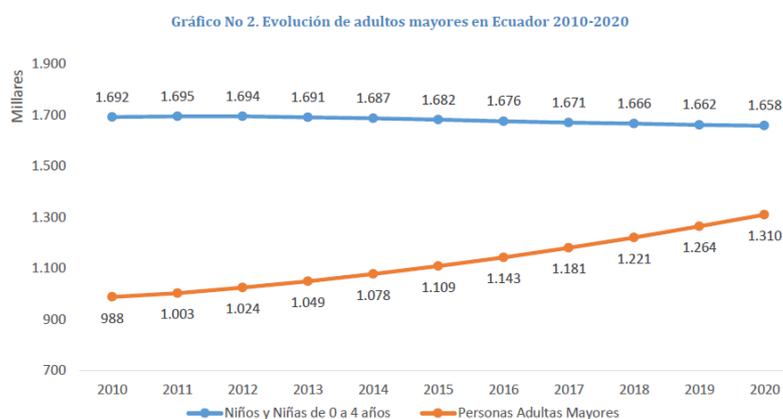
La nueva norma ISO 9001:2015 aplicada a las entidades públicas trae consigo un mejoramiento radical en cuanto la decisión, rapidez y ejecución de procesos, incrementa la eficiencia en el servicio y lo más importante aumenta el nivel de satisfacción de la ciudadanía (Excellence, Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia, 2016)

Los grupos de atención prioritaria están integrados por: personas adultas mayores, niñas y niños, adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de su libertad y quienes estén atravesando por alguna enfermedad diagnosticada como catastrófica, las mismas que deben recibir atención prioritaria y especializada en el ámbito público y privado. (Constitución, 2008)

El Art. 35 de la Constitución de la República del Ecuador indica que las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

Como señala el INEC en el año 2019, existieron alrededor de 1'264.423 adultos mayores de los cuales un 46% son hombres, mientras que el restante 54% son mujeres, es decir, 584.543 hombres y 679.880 mujeres. Se puede apreciar en el Gráfico N° 2 la evolución de esta población, la cual crece continuamente año tras año. Para el año 2020 la cifra se incrementó a 1'310.000 adultos mayores, lo cual implica 129.000 personas más en este rango etario que el año 2017, lo que representa un incremento del 11% en 3 años y un crecimiento del 33% desde el año 2010.

Figura 2. *Proyecciones poblacionales*

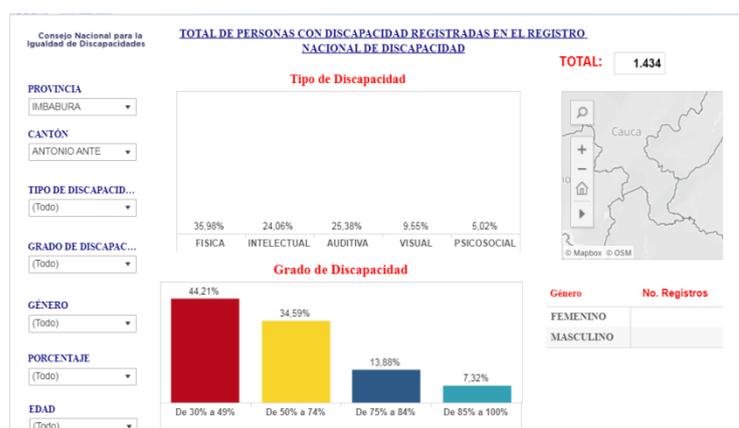


Fuente: INEC, proyecciones poblacionales Censo 2010

Nota: INEC 2019

Al existir un incremento en la población de adultos mayores, existe un aumento de sus necesidades, que precisan del fortalecimiento de las políticas públicas orientadas a garantizar una atención integral al adulto mayor.

Figura 3. Registro Nacional de Discapacidad



Nota: Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades

En Antonio Ante existen 1.434 personas con discapacidad según el Registro Nacional de Discapacidad, de las cuales 35.98% tienen discapacidad física, 24.06% intelectual, 25.38% auditiva, 9.55% visual y 5.02% psicosocial. El mayor número de personas con discapacidad se encuentra en el rango de edad de 65 años en adelante, que equivale al 32.43%. (CONADIS, 2020)

Figura 4. Registro Nacional de Discapacidad



Nota: Ministerio de Salud Pública

Las personas con discapacidad necesitan acceder al libre ejercicio de sus derechos, formar parte de la educación inclusiva, acceder a los espacios públicos, contar con un empleo digno para generar autonomía y gozar de una vida plena.

Otro grupo importante es el de las mujeres, datos estadísticos revelan que, de cada 100 mujeres en el país, 65 de ellas han vivido por lo menos algún tipo de violencia

en alguna etapa de su vida. La violencia psicológica fue el tipo más recurrente (56,9 %) y el ámbito en el que se revela mayor incidencia es el de pareja (42,8 %). Esta última encuesta realizada demuestra que existen cada vez más casos de mujeres violentadas de todo tipo y en todo ámbito. (INEC, Ecuador en Cifras, 2020)

Las mujeres son víctimas de violencia de género, que se expresa de forma física, sexual, psicológica y patrimonial; se da en un marco de relaciones de poder y principalmente por personas cercanas familiares, parejas, amistades; (CNIG, 2017). Un sesenta por ciento, es decir de cada 10 mujeres, 6 de ellas han vivido algún tipo de violencia de género; de cada 4 mujeres al menos 1 ha sufrido violencia sexual; y, la más recurrente, es la violencia psicológica con un 53,9%²². En el país se registra una tasa de 2.05 homicidios por cada 100.000 mujeres por lo que es importante fortalecer los marcos normativos para prevenir, atender, sancionar y reparar la violencia de género combatiendo el femicidio con determinación.

Esta situación se agrava en el contexto de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, debido a que las mujeres debieron permanecer en situación de confinamiento con sus agresores, en condiciones de tensión y aislamiento. De la misma manera, el encierro de las niñas las colocó en situación de mayor vulnerabilidad de sufrir abuso y violencia sexual, dado que las principales personas perpetradoras son familiares e integrantes del hogar. (Defensoría, 2020)

En el Art.249, Restrepo (2004), manifiesta que no es posible aprobar el presupuesto de los gobiernos autónomos descentralizados si en el mismo no se distribuye, por lo menos, el diez por ciento de sus ingresos no tributarios para planificar y ejecutar programas sociales para atender a los grupos de atención prioritaria. En el Art. 54 literal j), indica que una de las funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal es construir los sistemas de protección integral en el cantón Antonio Ante, para asegurar el ejercicio garantía y cumplimiento de los derechos estipulados en la Constitución, para ello se conformará los consejos cantonales, juntas cantonales y la red de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Los Gads parroquiales y provinciales brindará la atención en la zona rural.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Antonio Ante a través de la aprobación de la Ordenanza Nro. 0008-GADM-AA-2014, promulga la creación, funcionamiento y organización del Consejo Cantonal de Protección de Derechos.

Es un organismo de nivel asesor y ejecutor cantonal formado de manera igualitaria por representantes del estado y de la sociedad civil, está presidido por el alcalde del GADM.

La ordenanza, que entró en vigencia el día 7 de agosto del 2015, ratificó que estará integrado por el Secretario/a Ejecutivo/a quién contará con la estructura técnica, administrativa y financiera para el desarrollo de sus funciones, como son: formulación y transversalización, realizar observancias, seguir y evaluar permanente las políticas públicas para la protección de derechos, conjuntamente con un trabajo articulado con los Consejos Nacionales para la Igualdad.

La Ordenanza N° 028-GADM-AA-2015, en su Art. 24 dice: El Consejo Cantonal de Protección de Derechos será ejecutor de proyectos sociales a través de la firma de convenios con instituciones del estado, todas las actividades tanto operativas y administrativas se llevarán a cabo en conjunto con el Jefe del Patronato Social y el GADM-AA.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo diseñar un modelo de gestión de calidad para el servicio de atención a los usuarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del cantón Antonio Ante?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Proponer un modelo de gestión de calidad para el servicio de atención a los usuarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante.

1.4.2. Objetivos Específicos

Realizar un diagnóstico situacional de los procesos de prestación de servicios a los usuarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos.

Determinar los elementos que integran el modelo de gestión de calidad

Diseñar un modelo de gestión para la atención a los usuarios del Consejo Cantonal, bajo la norma ISO 9001:2015

1.5. Justificación

El diseño de un modelo de gestión de calidad enfocado a la prestación de servicios incide de manera significativa en el **aspecto social**, pues se cumple con un objetivo del Plan Nacional de Desarrollo que establece la protección de las personas más vulnerables, afirma la plurinacionalidad e interculturalidad, plantea la erradicación de la pobreza y de todo tipo de discriminación y violencia.

Los beneficiarios directos son las niñas y niños, mujeres embarazadas, adolescentes, personas con discapacidad y personas adultas mayores, quienes, a través de la implementación del modelo, recibirán una atención especializada integral, enfocada hacia las políticas de igualdad y protección de sus derechos.

En cuanto al **aspecto metodológico** se plantea un modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 que abarque la estructura organizacional, planificación de estrategias, recursos, procesos y procedimientos, que permitirán ejecutar con eficiencia el servicio que ofrece a los usuarios.

En el **aspecto económico** se buscará administrar las asignaciones presupuestarias estatales de manera planificada, eficiente y oportuna, utilizando los recursos económicos de manera transparente enfocada siempre en los objetivos de la institución.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Diagnóstico Situacional

El diagnóstico se define como un proceso de comparación, busca un equilibrio de dos situaciones: la situación actual como un escenario presente de la organización, que, a través de la indagación, identifica los diferentes problemas existentes y su respectiva importancia y otra, ya definida y probablemente conocida, que sirve de guía o modelo. (Vidal, 2004)

2.1.2. Herramientas de diagnóstico

Análisis F.O.D.A

Conocida también por sus siglas en inglés D.A.F.O, es una herramienta esencial para la evaluación actual de la empresa, en función de las fortalezas y debilidades y las oportunidades y amenazas que muestra su entorno, facilita la toma de decisiones. Las variables que se estudian se presentan en una matriz de cuatro cuadrantes. Los pasos para realizar una matriz F.O.D.A, son los siguientes (Sánchez D. , 2020, pág. 16)

- Lluvia de ideas por cada cuadrante
- Validar que todas las ideas sean hechos reales
- Organizar todos los elementos dentro de los cuadrantes

Análisis PESTEL

Para Navajo (2009), con sus siglas en inglés, el análisis PESTEL analiza las variables del entorno externo más importantes, como son: nivel político, económico, social, tecnológico y legal, donde se desarrolla una organización, es un instrumento importante para la toma de decisiones y la definición de estrategias que pueden ser ejecutadas en un lapso de corto, mediano y largo plazo.

Análisis de PORTER

Como manifiesta Porter (2015), el modelo de las cinco fuerzas, define la posición estratégica de la empresa, a través de las herramientas necesarias para realizar un análisis integral del negocio y el panorama competitivo. Para este mismo autor, se determina el rango de cada fuerza a través de una descomposición de variables individuales denominadas subfuerzas, que combinadas dan la pauta adecuada para definir estrategias. Estas cinco fuerzas son:

- Poder de negociación de los proveedores
- Poder de negociación de los consumidores
- Amenaza de nuevos competidores
- Amenaza de ingreso de productos sustitutos
- Rivalidad entre competidores

2.1.3. Calidad

El concepto de calidad surgió desde hace mucho tiempo atrás, su definición sufrió un proceso evolutivo que ha sido manejado desde diferentes ámbitos económicos y sociales. Existen algunos conceptos importantes, emitidos por los principales maestros o los denominados “padres o gurús de la calidad”.

Edwards Deming, profesor universitario y autor de algunos libros, define a la calidad como el cumplimiento de requisitos, el consumidor es la parte más importante de la organización (Gualpa, 2017).

Juran manifiesta que la calidad de un producto es el resultado de llevar a cabo todo el proceso de planificación, que va desde comprender las necesidades del cliente hasta que éstas se vean plasmadas en el diseño y producción del producto. (Rincón, 2001). Este autor conceptualiza la palabra calidad como la sumatoria de características y cualidades de un producto o servicio que satisfacen una determinada necesidad.

Por otra parte, el concepto de calidad abarca un sinnúmero de características estandarizadas, propias y únicas del producto o servicio, con el propósito de lograr un buen nivel de satisfacción tanto para los clientes como para el productor (Uribe, 2011).

Sin duda, la calidad es sinónimo de competitividad, según Martínez (2010), los productos o servicios deben tener un costo adecuado, calidad en su proceso de fabricación y deben venir acompañados de una buena atención, así como de un valor agregado para el cliente.

La conexión acelerada entre los diferentes países del mundo entero, ha establecido que la calidad sea una característica primordial al momento de exportar un producto o brindar un servicio, lo que permite en la actualidad obtener buenos resultados económicos que inciden totalmente en el éxito o fracaso de las organizaciones (Arellano, 2017).

2.1.4. Calidad del servicio

Para Quiñonez (2011), los servicios y la calidad están presentes en un sistema económico, el servicio permite a los individuos u organizaciones responder de mejor manera a las necesidades de los clientes, mientras que la calidad, busca que las organizaciones obtengan la excelencia en un mundo moderno y globalizado. Es decir, la calidad en el servicio conlleva a un análisis minucioso en todo el proceso de atención, que garantice la satisfacción de los usuarios, no solamente en función de sus necesidades, sino en el cumplimiento de sus deseos y expectativas.

Actualmente los sistemas de calidad, buscan permanentemente una mejora constante del producto o servicio, con la finalidad de permanecer en el mercado el mayor tiempo posible, siendo así más competitivos (Blanco, 2019).

2.1.5. Calidad Total

Como manifiesta Geoinnova (2015), la calidad total fue fundada en la cultura japonesa, con sus siglas en inglés Total Quality Management, debe ser concebida como un cambio en la cultura organizacional, es decir, no solo debe estar inmersa en el proceso de fabricación de un bien o servicio, sino que debe involucrar a todas las áreas de la organización, las mismas que deben estar comprometidas en participar de un proceso de mejora constante de la calidad. Otra definición importante lo menciona Chacón (2018), para él la calidad total debe ser vista como un objetivo organizacional, con políticas empresariales enfocadas directamente a satisfacer en su totalidad al cliente.

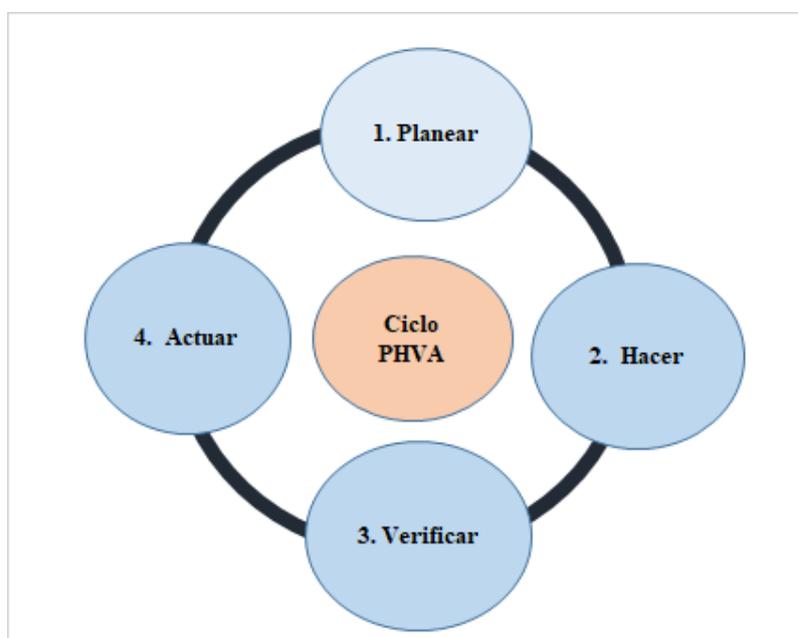
Para Ishikawa, la calidad total es una "Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una organización según la cual todas las personas en la misma, estudian,

practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad" (Jabaloyes, Carot, & Carrión, 2020, pág. 16).

2.1.6. Modelo de Calidad Deming

Zapata (2015), menciona: el círculo de Deming o PHVA, muestra la consecución de las actividades a través de un proceso organizado, fácil de comprender y en concordancia con los estándares de calidad de producto o servicio que oferta la empresa, nace a partir de la siguiente estructura: planificar, hacer, verificar y actuar.

Figura 5. *Círculo de Deming*



Nota: Adaptado de *Ciclo de la Calidad PHVA*, (p12), por Zapata, 2015.

- **Planificar:** Definir objetivos, políticas y procesos para conseguir resultados, responde a las preguntas ¿qué hacer? y ¿cómo hacerlo?
- **Hacer:** Ejecutar tareas necesarias para implementar la mejora continua, en otras palabras, se implementa todo lo planificado.
- **Verificar:** Vigilar procesos, productos y servicios y realizar el seguimiento de las actividades, para comprobar que se cumplieron según los planificado.
- **Actuar:** Mejoramiento continuo de los procesos, establecer nuevas acciones para mejorar una próxima vez.

El ciclo de la calidad no es un proceso aislado, en el intervienen todos los entes inmersos en este modelo de cambio de la empresa que va desde los altos dirigentes hasta los empleados e implica un mejoramiento de la productividad y eficiencia de los procesos.

2.1.7. Sistema de Gestión de la Calidad

Cuando se habla de sistemas de gestión, la organización es vista como un todo. Todas las acciones que se realicen deben ser lógicas y ordenadas, con la finalidad de que los elementos tanto de entrada como de salida tengan un control permanente que sume valor agregado al producto o servicio final (Vélez, 2018).

Para Báez (2016), el sistema de gestión de la calidad es una estructura completa que involucra: responsabilidad, gestión organizativa, procedimientos, procesos y recursos establecidos y creados para el control de la calidad, los mismos que deben responder a las necesidades, objetivos, bienes o servicios ofertados, tamaño y estructura de la empresa.

Conseguir una certificación por parte de los organismos acreditados, se convierte en la actualidad en una necesidad latente de las empresas sean estas comercializadoras de productos o servicios.

“El alcance del sistema de gestión debe estar definido por la alta dirección que está integrada por la persona o grupo de personas que dirige y controla la empresa al más alto nivel” (Cortés, 2017, pág. 23). Quiere decir, para la implementación del sistema de gestión de la calidad independientemente de la actividad o tamaño de una organización, el paso más importante lo da el líder, quien ha captado y comprendido que se necesita de la implementación de herramientas que mejoren el desempeño de la organización.

2.1.8. Normas ISO

“Las normas ISO, son una organización internacional no gubernamental independiente con una membresía de 164 organismos nacionales de normalización. A través de sus integrantes, reúne a expertos para compartir conocimientos y crear estándares internacionales voluntarios, basados en el consenso y relevantes para el mercado que apoyan la innovación y proporciona soluciones a los desafíos globales” (Montoya, García, & Montero, 2022, pág. 14).

Determina documentos que establecen requisitos que son utilizados por las organizaciones para garantizar que el producto o servicio que ofrecen cumplan con el objetivo (Ramírez, 2020). Para González & Arciniegas (2016), un punto importante es que las normas ISO detallan todas las especificaciones que deben constar en el sistema de gestión de la calidad, aunque no dice cómo aplicarla, queda este trabajo a cargo de quien la desarrolla y pone en marcha en la organización.

2.1.9. ISO 9001:2015

La ISO 9001:2015 es la única dentro de la norma ISO 9000, que fue creada con la finalidad de obtener una certificación. “Describe los requisitos que debe satisfacer una organización para declarar que está alineada con la norma” (López, 2014, pág. 26). Estos requisitos son específicos para el sistema de gestión de calidad y para aquellas organizaciones que desean obtener una ventaja competitiva.

2.2.0. Principios de la gestión de calidad y la norma ISO 9001:2015

Son reglas básicas que se basan en la mejoramiento continuo de sus procesos, cuyo objetivo principal es el cliente, las normas ISO 9001:2015, establece 7 principios básicos (Sánchez P. , 2019).

- **Enfoque al cliente:** satisfacer las necesidades del cliente, generando para ello valor agregado.
- **Liderazgo:** capacidad de motivar e influir sobre las personas para el cumplimiento de objetivos.
- **Compromiso de las personas:** personal capacitado, comprometido y empoderado.
- **Enfoque por procesos:** identificar las actividades en los procesos operativos, de apoyo, seguimiento, medición o estratégicos de forma interconectada y coherente para que la organización pueda operar de forma eficaz y lograr los resultados planificados.
- **Mejora:** mantener el nivel de calidad de los productos y servicios e identificar los problemas.

- **Toma de decisiones basada en la evidencia:** la información que resulte de la aplicación del sistema, se maneja de manera razonable para cumplir con los objetivos propuestos.
- **Gestión de las relaciones:** satisfacer las necesidades de los Stakeholders

2.2.1. Estructura de las normas ISO 9011:2015

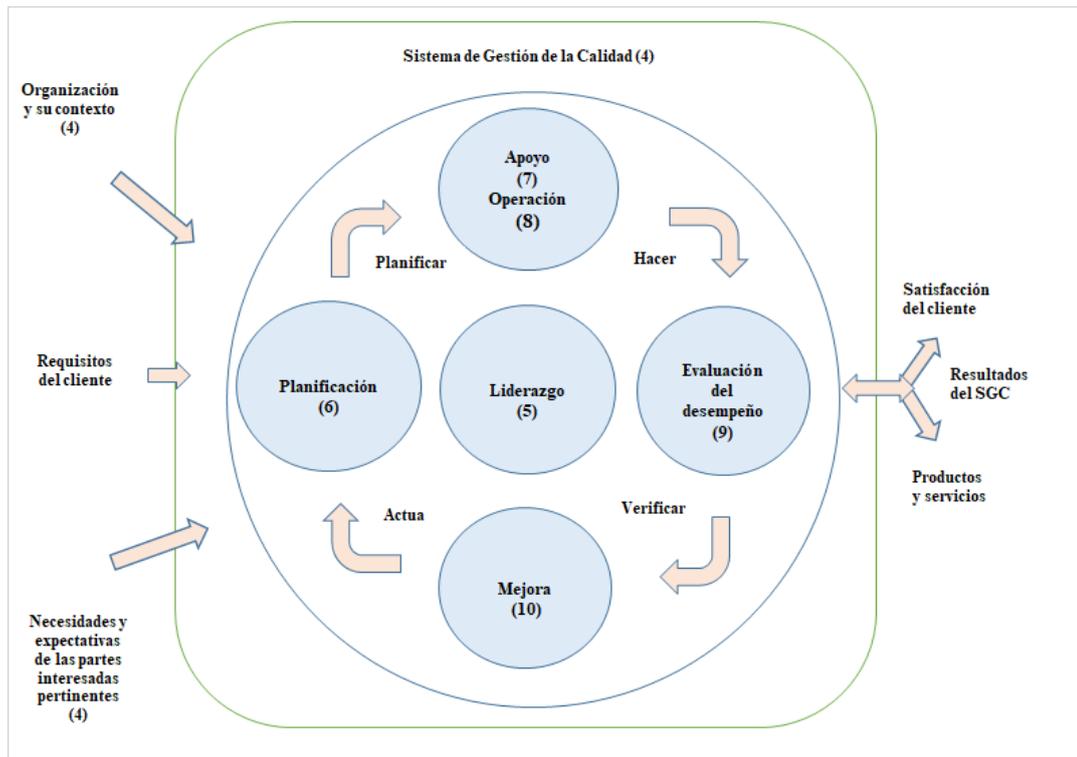
Su estructura está formada por un índice básico dividido en diez capítulos, los cinco primeros son introductorios y comprende: la estructura, descripción y requisitos generales de la organización. Los siguientes capítulos están enfocados hacia los procesos y contemplan los requisitos que son auditables es aquí donde se establecen los elementos que el sistema de gestión debe incorporar en la organización.

Los Capítulos del uno al tres comprenden las descripciones generales, no contienen requisitos:

- **Capítulo 1:** Objeto y campo de aplicación
- **Capítulo 2:** Referencias normativas
- **Capítulo 3:** Términos y definiciones

A partir del capítulo cuatro empiezan los criterios que son auditados, estos están directamente relacionados con el ciclo de Deming, como se establece en la figura siguiente:

Figura 6. Representación Norma Internacional y el ciclo PHVA



Nota: Adaptado de *Sistema de Gestión ISO 9001:2015*, (p63), por Cruz, López, & Ruiz, 2017

- **Capítulo 4**

Contexto de la organización: Identifica los factores internos y externos, los requisitos y alcance de los stakeholders y los procesos del sistema de gestión de calidad

- **Capítulo 5**

Liderazgo: La organización demuestra liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de calidad por medio del enfoque en el cliente, estableciendo las políticas de calidad, definiendo roles y responsabilidades.

- **Capítulo 6**

Planificación: Describe los requisitos relacionados con la definición de medidas de gestión de riesgos y oportunidades, planificación de los objetivos de calidad y del cambio.

- **Capítulo 7**

Apoyo: Identificar y dotar de recursos indispensables para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC, dichos recursos son: personas, infraestructura, y entorno para el cual debe procesar operaciones, monitorear y considerar la medición de los recursos y conocimiento de la organización; forma parte de esta sección la determinación y ejecución de autoridad, notificación, comunicación, creación y control de documentos.

- **Capítulo 8**

- **Operación:** Implica la planificación, implementación y control de los procesos de producción del producto o servicio, mediante la planificación y secuenciación, comunicación, identificación y revisión de requisitos, diseño y desarrollo, control de procesos, productos y servicios externos, producción, entrega y control de productos no conformes.

- **Capítulo 9**

Evaluación del desempeño: Proporciona los criterios de seguimiento, análisis, medición y evaluación del SGS, incluye los procesos, así como los productos y servicios, se define el proceso de auditoría interna y de gestión.

- **Capítulo 10**

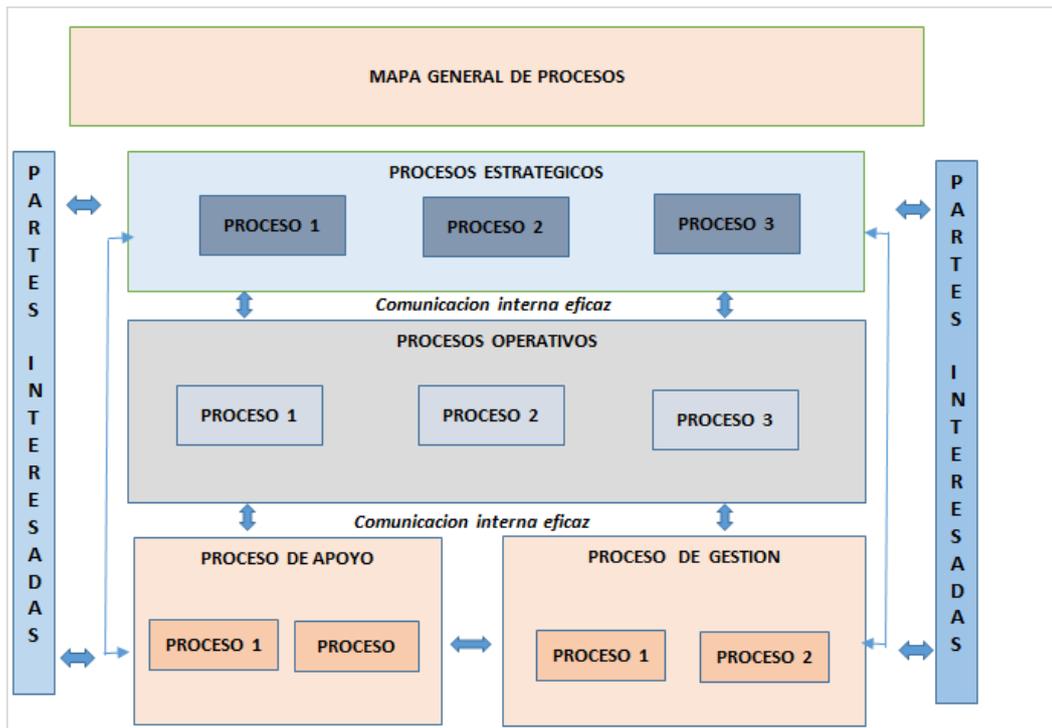
Mejora: Determina oportunidades para que la organización mejore e implemente acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos del cliente y de su satisfacción, identificando acciones correctivas, así como ir mejorando continuamente el cumplimiento adecuado y eficiente del sistema de gestión de la calidad. (Cruz, López, & Ruiz, 2017)

2.2.2. Enfoque basado en procesos

Según Pardo (2017), un enfoque de procesos eficaz implica definir y gestionar adecuadamente los procesos para lograr resultados que satisfagan las expectativas del cliente. Por lo tanto, necesitamos identificar los procesos necesarios para el modelo de gestión que son importantes para la operatividad de la empresa y controlarlos adecuadamente.

Si se desea incorporar un enfoque basado en procesos en una empresa, es necesario clasificarlos a través de un mapa de procesos. Para Torres (2021), los procesos pueden ser: Estratégicos, Operativos, De Apoyo y De gestión, como indica la figura a continuación:

Figura 7. Enfoque basado en procesos



Nota: Adaptado de *Enfoque basado en procesos*, 2021

Se define un proceso como el conjunto de actividades, que contiene al menos cinco elementos enlazados entre sí:

- **Entradas:** Integran los factores físicos, que generan el producto.
- **Salidas:** Resultado obtenido de la ejecución de actividades, dicho resultado de determina con base a las necesidades y requerimientos del receptor.
- **Actividades:** Se desarrollan gracias a la activación de la importación y distribución y uso de recursos materiales a inmateriales El tiempo entre las actividades y sus dependencias hacen que el proceso se ejecute secuencialmente.

- **Valor:** Es una característica o conjunto de características asociadas con el resultado de un proceso que permite satisfacer las necesidades del receptor. Lógicamente, a mayor satisfacción, mayor valor del producto.
- **Destinatario:** Es la persona o grupo de personas que tienen un problema que se supone que el proceso debe resolver o una necesidad que se supone que debe satisfacer. A veces, la salida producida por un proceso pretende cubrir un recurso o entrada para otro proceso sin el cual el segundo proceso no puede funcionar. (Hernández P. , 2022)

2.2. Marco Legal

2.2.1. Constitución de la República del Ecuador

Ley Suprema a la que se rigen todos los ciudadanos ecuatorianos, así como las instituciones públicas del Estado, en tan virtud a continuación hago referencia a los artículos más relevantes que servirán de sustento para la presente investigación.

Art. 35.- Las niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas privadas de su libertad y quienes adolezcan de enfermedades identificadas como catastróficas o complejas, recibirán atención prioritaria y especializada en el sector público y privado. La misma atención se proporcionará a las personas en situación de riesgo, víctimas de violencia sexual y doméstica, maltrato infantil y desastres naturales. El gobierno prestará protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

Art. 36.- Recibirán atención prioritaria y especializada en el sector público y privado, las personas adultas mayores con mayor énfasis en los aspectos de inclusión social y protección contra la violencia.

Art. 44.- El Estado, la sociedad y la familia proporcionarán de manera primordial el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, y asegurarán que se cumplan sus derechos. Las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo integral, en todo el proceso de crecimiento y maduración de sus capacidades.

Art. 48.- El Estado en beneficio de las personas con discapacidad conseguirá: 1. La inclusión social, a través de planes y programas públicos y privados, que incentiven la participación política, cultural, social, económica y educativa. 2. La obtención de créditos y rebajas o exoneraciones tributarias que les permita iniciar y mantener actividades productivas, y la obtención de becas de estudio en todos los niveles de educación 3. El desarrollo de programas y políticas dirigidas a fomentar su esparcimiento y descanso. 4. La participación política, que asegurará su representación, de acuerdo con la ley. 5. El establecimiento de programas especializados para la atención integral de las personas con discapacidad severa y profunda, con el fin de alcanzar el máximo desarrollo de su personalidad, el fomento de su autonomía y la disminución de la dependencia. 6. El incentivo y apoyo para proyectos productivos a favor de las familias de las personas con discapacidad severa. 7. La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad. (Constitución, 2008)

Los grupos de atención prioritaria deben recibir atención personalizada y especializada por parte del Estado a través de las entidades públicas y así garantizar que se cumpla este derecho estipulado.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la ciudadanía que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Dentro del marco de sus competencias las instituciones públicas, deben brindar un servicio de atención a los ciudadanos enmarcado en los principios de calidad y

mejoramiento continuo, que se puede lograr con el diseño del modelo de gestión de calidad.

2.2.2. COOTAD

El COOTAD es el encargado de la organización política y administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados y señala dentro de uno de sus artículos:

Art. 598.- Cada gobierno autónomo descentralizado metropolitano y municipal se encargará de organizar y financiar el Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos como lo estipula la Constitución y las organizaciones internacionales de derechos humanos.

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos, tendrán como función la formulación y transversalización, realización de observancias, seguimiento y evaluación permanente de las políticas públicas para la protección de derechos, conjuntamente con un trabajo articulado con los Consejos Nacionales para la Igualdad. (COOTAD, 2020)

2.2.3. Ordenanza Nro. 028-4R-GADM-AA-2015

Bajo el amparo de esta ordenanza nace la creación y funcionamiento del Consejo Cantonal de Protección de Derechos, documento vigente y es al que se rige la institución para el desarrollo de sus actividades, dentro de sus artículos más relevantes están:

Art 5- Naturaleza jurídica. - El Consejo Cantonal de Protección Derechos del Cantón Antonio Ante. es un organismo formado de manera igualitaria por representantes del estado y de sociedad civil, se encarga de velar por el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía. Cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera, y de talento humano. Está presidido por el alcalde del GADM o su delegado.

Art. 24.- El Consejo Cantonal de Protección de Derechos será ejecutor de proyectos sociales a través de la firma de convenios con instituciones del estado, todas las actividades tanto operativas y administrativas se llevarán a cabo en conjunto con el Jefe del Patronato Social y el GADM-AA.

Art. 27. El GADM-AA, puede construir fondos para financiar proyectos y programas sociales, que garanticen los derechos de la ciudadanía del cantón, en especial para aquellos que integran los grupos de atención prioritaria, los mismos serán elaborados, y aprobados por el Consejo Municipal, en función de las políticas públicas. (ORDENANZA, 2015)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Descripción del área de estudio

3.1.1 Entorno

El estudio se desarrolló en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante, institución pública adscrita al Gad Municipal de Antonio Ante, se encuentra ubicado en la provincia de Imbabura, cantón Antonio Ante, parroquia Atuntaqui, en las calles González Suárez y Bolívar, edificio del ex patronato Municipal. La investigación se realizó específicamente en el área técnica de la institución, la cual es la encargada de manejar los proyectos de inversión social: Desarrollo Infantil, Discapacidad y Adulto Mayor, así como en el área técnica de la Junta Cantonal de Protección de Derechos.

En la actualidad forman parte del Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante, un total de 86 funcionarios, quienes realizan actividades de carácter técnico y administrativo. El presupuesto asignado a la entidad, proviene de fondos públicos que se transfieren cada año a través de la firma de convenios interinstitucionales con el GADM-AA, y el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, como se detalla a continuación:

Tabla 1. Distributivo del personal del CCPD-AA y presupuesto 2022

 CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS AL NIÑO, NIÑA Y ADOLESCENTE	NRO	CARGO	MONTO PRESUPUESTO 2022 ASIGNACIÓN DEL GADM-AA	MONTO PRESUPUESTO 2022 ASIGNACIÓN DEL MIES	BENEFICIARIOS DEL PROYECTO
PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO	1	Secretaria Ejecutiva (máxima autoridad)	\$140.000,00		
	1	Analista de la Política Pública			
	1	Analista Financiera			
	1	Miembro y Coordinadora de la Junta Cantonal			
	2	Miembros Principales de la Junta Cantonal			
CENTRO DE EQUIDAD Y JUSTICIA	1	Psicóloga			
	1	Técnico Social de Derecho			
PROYECTO DE DESARROLLO INFANTIL “NIÑEZ MI DULCE INFANCIA”	1	Técnica de Desarrollo Infantil	\$67.000,00	\$680.018,23	531 niños/as
	1	Administradora de Proyectos y TT-HH			
	59	Educadoras de los Centros de Desarrollo Infantil			
PROYECTO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL HOGAR Y LA COMUNIDAD	1	Técnico de Desarrollo Social		\$23.614,40	60 personas con discapacidad
	1	Auxiliar Contable			
	2	Facilitadores del Proyecto de Discapacidad			
PROYECTO DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD “JUNTOS SIN BARRERAS”	2	Técnicos del Proyecto de Discapacidad	\$56.000,00		165 personas con discapacidad
PROYECTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES CON DISCAPACIDAD “ENVEJECIENDO JUNTOS”	2	Técnicos del Proyecto del Adulto Mayor con Discapacidad		\$30.739,20	40 personas adultas mayores con discapacidad
PROYECTO DE ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES “ACTÍVATE ABUELITO”	9	Promotores Sociales del Proyecto del Adulto Mayor	\$62.000,00		960 personas adultas mayores
TOTAL	86		\$325.000,00	\$734.371,83	1756 beneficiarios

Nota: Plan de Talento Humano CCPDAA, 2022, Convenios Interinstitucionales MIES y GADMA-AA, 2022

3.2. Enfoque y Tipo de Investigación

3.2.1. Enfoque

La investigación se realizó desde un enfoque de carácter mixto, el análisis cualitativo facilitó la comprensión de la realidad del proceso operativo y administrativo que se encuentra ligado a la atención que presta el Consejo Cantonal a los usuarios. Por otro lado, a través de un enfoque cuantitativo se logró la explicación de los hechos mediante la interpretación de valores numéricos.

“El enfoque cualitativo busca principalmente la “dispersión o expansión” de los datos e información, mientras que el enfoque cuantitativo pretende “acotar” intencionalmente la información (medir con precisión las variables del estudio, tener “foco””. (Hernandez, 2014, pág. 10)

3.2.2. Tipo de Investigación

Se caracteriza por la búsqueda de información en fuentes escritas como libros, revistas y periódicos, o de fuentes electrónicas o primarias, ubicadas en archivos públicos, privados y de internet. (Martinez, 2012)

Este tipo de investigación sirvió de sustento teórico para garantizar la veracidad y calidad de conceptos y teorías que constituyen la base para la elaboración del modelo de gestión de calidad del Consejo Cantonal de Protección de Derechos.

Se utilizó la investigación descriptiva, para poder analizar y describir si los hechos o fenómenos que están involucrados en la gestión que realiza el Consejo Cantonal cumplen con las cláusulas de la norma ISO 9001:2015. “Los estudios descriptivos especifican las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernandez, 2014, pág. 91)

3.3. Diseño de la Investigación

Fue de de tipo no experimental, porque se observó el contexto en el cual en la actualidad se desarrollan los procesos operativos y administrativos del Consejo Cantonal,

para una posterior interpretación y conclusión. Es decir, este tipo de investigación se basa en hechos anteriores, estudiándolos tal y como sucedieron.

3.4. Método de Investigación

Se utilizó el método inductivo como una estrategia de razonamiento. Tomando como punto de partida la observación y así determinar conclusiones generales que permitan resolver el presente caso de estudio “Consiste en una operación lógica que va de lo particular a lo general. Este método se sustenta en la observación repetida de un fenómeno” (Del Cid, Mendez, & Saldoval, 2011, pág. 21)

3.5. Técnicas de recolección y análisis de datos

Como técnica de recolección de datos, se realizó una observación documental, para recopilar información de documentos que existen actualmente en la entidad, adicional a ello se recurrió a la observación directa, que evidenció el estado de los procesos operativos que realizan diariamente, el personal técnico y administrativo que labora en el Consejo Cantonal.

El diagnóstico situacional se realizó desde el contexto de la organización y el ambiente externo, utilizando el análisis F.O.D.A, Pestel y Porter, que permiten identificar la situación actual de la entidad pública.

Se utilizó como instrumento la encuesta aplicada a una Matriz de Evaluación **Anexo I**, que permitió determinar el estado de los procesos de la entidad y su nivel de cumplimiento en base a los requisitos de la norma, estableciendo parámetros de cumplimiento: absoluto, parcial, mínimo y no cumple, cada uno de ellos en función de un valor de 10,5,3 y 0 respectivamente.

Tabla 2. *Criterios de Ponderación*

Cumplimiento		Ponderación	Observación
A	Absoluto	10	cumple completamente con el requisito
B	Parcial	5	cumple parcialmente con el requisito
C	Mínimo	3	cumple con el mínimo del requisito
D	No cumple	0	no cumple con el requisito

Nota: Adaptado de *Diagnóstico para la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015*, 2017

3.6. Población

Para el proyecto de investigación se utilizó el censo, según Malhotra (2004) es un método de investigación cuantitativa que realiza la enumeración completa de los elementos que integran la población. La Tabla 1, muestra el número de personas que conforman el personal técnico y administrativo del CCPD-AA, y están relacionados directamente con los procesos operativos y administrativos que forman parte de la atención a los usuarios.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Diagnóstico Situacional Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante

4.1.1. Reseña Histórica

El Artículo 598 del COOTAD dice, cada gobierno autónomo descentralizado metropolitano y municipal se encargará de organizar y financiar el Consejo Cantonal para la Protección de los Derechos como lo estipula la Constitución y las organizaciones de derechos humanos. Es así, que el GADM-AA, en sesión ordinaria de 20 de diciembre de 2014, expide la ordenanza de creación y funcionamiento del CCPD-AA. Estará constituido de manera igualitaria por integrantes del sector público y de la sociedad civil, de la siguiente manera:

Tabla 3. *Miembros del Pleno del Consejo Cantonal*

Por el Estado	Por la sociedad civil
<ul style="list-style-type: none">• El alcalde o alcaldesa, o un delegado.• El concejal o concejala de la comisión de igualdad y género.• El director o directora, o un delegado del Ministerio de Educación.• El director o directora, o un delegado del Ministerio de Salud Pública.• El director o directora, o un delegado del MIES.• Un delegado de las Juntas Parroquiales Rurales.• El director o directora, o un delegado del Ministerio de Trabajo.	<ul style="list-style-type: none">• El representante o su delegado de interculturalidad.• El representante o su delegado de mujeres.• El representante o su delegado de niñez y adolescencia.• El representante o su delegado de juventud.• El representante o su delegado de discapacidad• El representante o su delegado de adulto mayor.

Nota: Adaptado de *Ordenanza NRO-028-4R-GADM-AA, 2015*

Las reuniones efectuadas por el pleno del Consejo Cantonal de Protección de Derechos serán de manera ordinaria cada tres meses y extraordinarias cuantas veces sean necesarias, convocadas de manera escrita con 24 y 48 horas de antelación.

4.1.2. Misión

Vigilar y proponer políticas públicas para la protección de los grupos de atención prioritaria, articulando mecanismos y herramientas eficientes que logren el cumplimiento de la ejecución de los proyectos, programas y planes con los organismos e instituciones del sector público y privado y con la corresponsabilidad ciudadana.

4.1.3. Visión

Llegar a constituirse en un organismo articulado y coordinado que garantice la protección de los grupos de atención prioritaria; de género, etnia-interculturalidad, intergeneracional y generacional, discapacidad y adulto mayor; implementando políticas públicas que logren el desarrollo social en el cantón.

4.1.4. Principios y Valores

Efectividad: Los integrantes del CCPD-AA se comprometen a buscar el logro de objetivos y resultados con calidad y eficiencia, cumpliendo efectivamente las acciones y metas propuestas en su ámbito laboral.

Responsabilidad: Los integrantes del CCPD-AA se comprometen al cumplimiento de las funciones asignadas con empeño y prontitud, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.

Reconocimiento: Valorar de manera positiva las actividades de otros funcionarios y otras áreas.

Solidaridad: Los integrantes del CCPD-AA se comprometen a integrarse con la misión del Consejo y ayudar a satisfacer las necesidades de los demás.

Transparencia: Los colaboradores del CCPD-AA se comprometen a brindar acceso a toda la información de interés público dentro de su competencia, sujeto a las normas de transparencia establecidas en el ordenamiento jurídico vigente. Será parte de la cultura institucional rendir cuentas por las acciones y decisiones, así como el estricto cuidado en el uso de los recursos públicos.

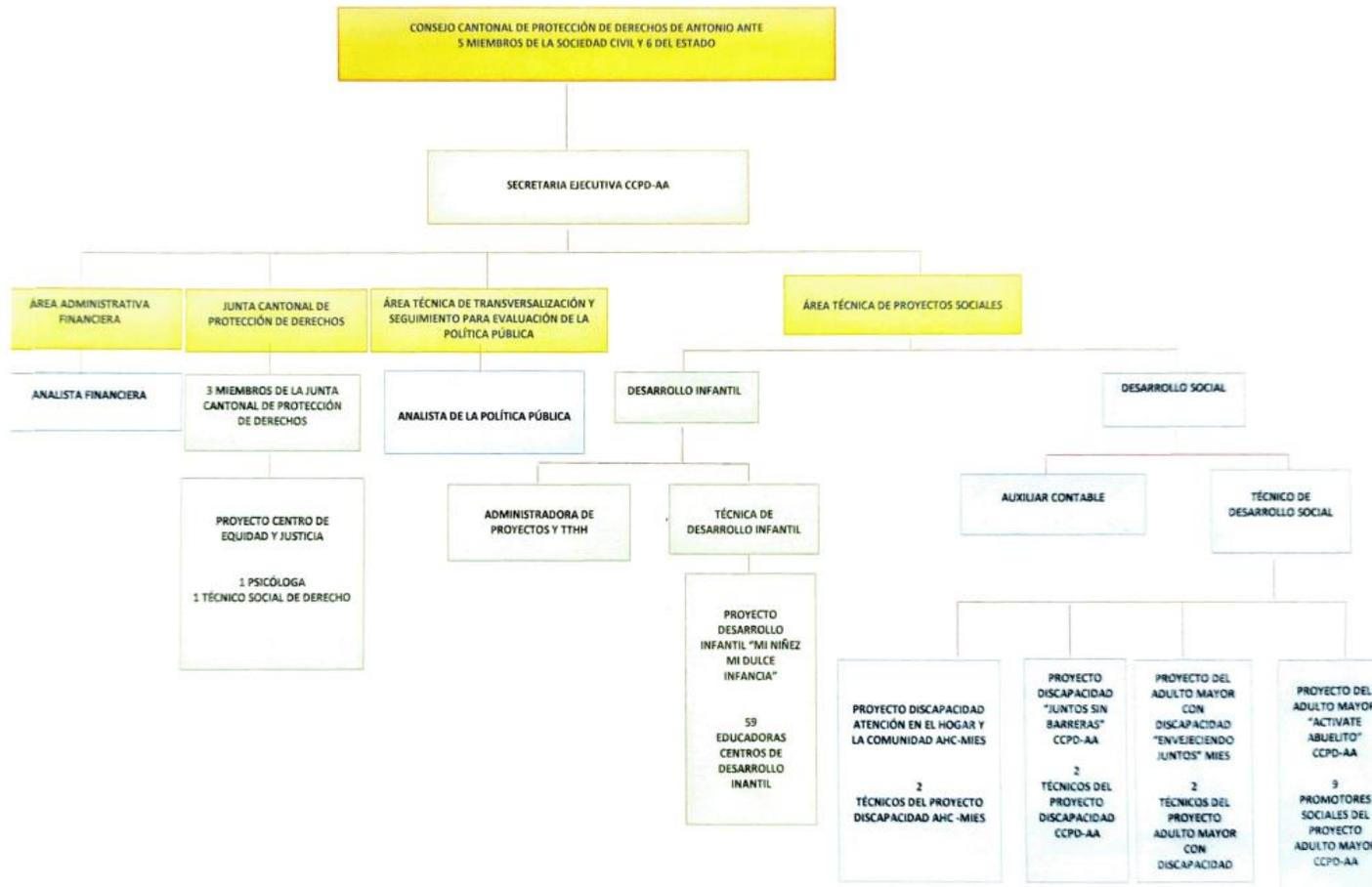
Colaboración: Los integrantes del CCPD-AA se comprometen a mantener una actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencia para alcanzar

los objetivos comunes.

4.1.5. Organigrama del CCPD-AA

Como soporte de la investigación realizada, se detalla a continuación la representación gráfica de la estructura jerárquica de la institución.

Figura 8. Organigrama Funcional del CCPD-AA

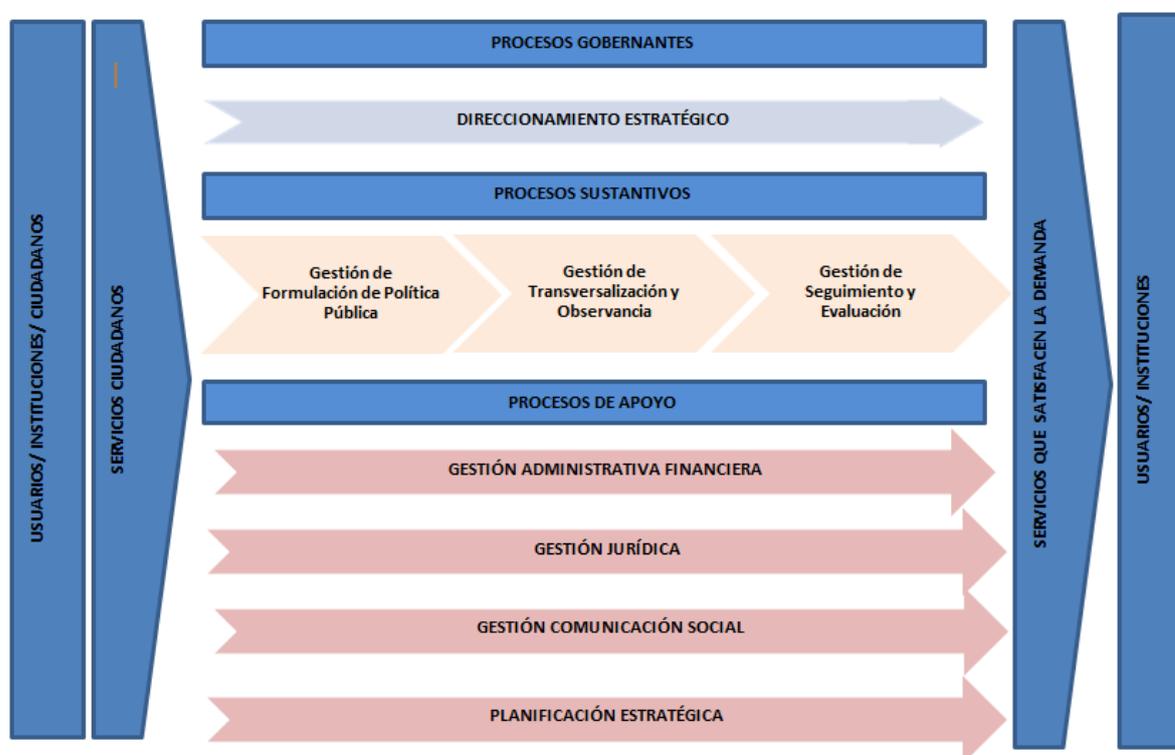


Nota: Organigrama CCPD-AA, 2022

4.1.6. Estructura Orgánica por Procesos

La estructura orgánica del CCPD-AA está formada por 3 procesos, establecidos para el cumplimiento de sus competencias y atribuciones: Procesos Gobernantes, conformados por el Pleno del Consejo y la Secretaria Ejecutiva; Procesos Sustantivos integrados por la Analista de la Política Pública y los Miembros Principales de la Junta Cantonal. En lo que tiene que ver con los Procesos Adjetivos de Apoyo, el único proceso que está vigente es Gestión Financiera, los otros procesos no forman parte de la estructura actual, por tanto, está desactualizada.

Figura 9. Estructura Orgánica por Procesos del CCPD-AA



Nota: Adaptado de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional CCPD-AA, 2018

4.1.7. Análisis del Contexto de la Organización

En una de las cláusulas que se encuentra dentro de la norma ISO 9001:2015 está el contexto de la organización, formado por el entorno de la empresa, en donde se definen factores internos y externos que afectan de manera positiva o negativa a la entidad. Para el respectivo análisis se utilizaron las siguientes herramientas:

Análisis F.O.D.A

Este tipo de herramienta permite evaluar el contexto de la organización con la finalidad de tomar decisiones que mejoren su funcionamiento. En este sentido se muestra a continuación la matriz F.O.D.A (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

Tabla 4. Matriz FODA-CCPD-AA

		MATRIZ F.O.D.A	
	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	
F	<ul style="list-style-type: none"> • Representatividad Política del presidente del Consejo, al ser el Alcalde del Cantón • Coordinación y apoyo del Gobierno Municipal • Autonomía Financiera y de Talento Humano • Gran capacidad de convocatoria 	<ul style="list-style-type: none"> • Alianzas con organizaciones públicas y privadas • Creación de nuevos proyectos sociales • Autogestión • Generar propios recursos económicos 	
		DEBILIDADES	AMENAZAS
O	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción del Presupuesto • Equipos tecnológicos deteriorados • No se cuenta con movilización propia • Información desactualizada de los usuarios • Falta de Capacitación del Personal • Recursos Humanos limitados • Desconocimiento de las funciones del CCPD-AA, dentro de la municipalidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Recesión económica • Desconocimiento de la población sobre el CCPD-AA • Falta de interés por parte de las instituciones del Estado ejecutoras de la política social. 	
D			
A			

Análisis PESTEL

Este tipo de análisis describe los aspectos más importantes del entorno externo de una organización. Factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y legales, inciden de forma determinante sobre la operatividad del CCPD-AA.

Tabla 5. Matriz PESTEL-CCPD-AA

			PESTEL		
POLÍTICO	ECONÓMICO	SOCIAL	TECNOLÓGICO	ECOLÓGICO	LEGAL
Inestabilidad política	Reducción del presupuesto designado a los gobiernos autónomos descentralizados	Crecimiento poblacional	Desconocimiento del uso de nuevas herramientas tecnológicas	Falta de concienciación ambiental en reciclaje de papel	Cambios en las leyes que rigen la administración pública
Altos índices de corrupción	Falta de recursos para la inversión de proyectos sociales	Incremento de casos de violencia intrafamiliar		Falta de concienciación ambiental en el buen uso de agua potable y energía eléctrica	Reformas a la ordenanza que rige el funcionamiento del CCPD-AA
Nuevas políticas monetarias y fiscales		Falta de la aplicación de políticas públicas			

Figura 10. 5 Fuerzas de Porter CCPD-AA



4.2. Análisis del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante

La aplicación a nivel de procesos sobre la gestión que al momento efectúa el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante ha sido aplicada con la intervención de los responsables de los procesos operativos y administrativos que son parte del servicio que brinda la entidad pública y bajo el lineamiento de las cláusulas de la vigente ISO 9001:2015. Por otra parte, es necesario tener en cuenta que, un proceso de evaluación asociado al nivel de cumplimiento y/o incumplimiento de lo que exige el lineamiento de un potencial Sistema de Gestión de Calidad requiere de la presencia de criterios ponderados, los cuales, pasan a ser la respuesta a la percepción de los involucrados dentro del servicio que brinda a los usuarios del ente público. Bajo este enfoque, los resultados asociados a las cláusulas son los siguientes:

Tabla 6. Matriz de evaluación. Cláusula 4, ISO 9001:2015

Cumplimiento		Ponderación	Observación			
A	Absoluto	10 puntos	cumple completamente con el requisito			
B	Parcial	5 puntos	cumple parcialmente con el requisito			
C	Mínimo	3 puntos	cumple con el mínimo del requisito			
D	No cumple	0 puntos	no cumple con el requisito			

N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
4. Contexto de la organización					
4.1 Comprensión de la organización y su contexto					
1	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina los factores internos y externos, que son necesarios para el propósito y su dirección estratégica?			3	
2	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante cuenta con un método de seguimiento y revisión				0

	sobre el ámbito externo e interno de la organización?				
--	---	--	--	--	--

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

3	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina las partes interesadas y los requisitos que son pertinentes al SGC?			3	
4	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante realiza el seguimiento y la revisión sobre las partes interesadas y sus requisitos?				0

4.3 Determinación del alcance del SGC

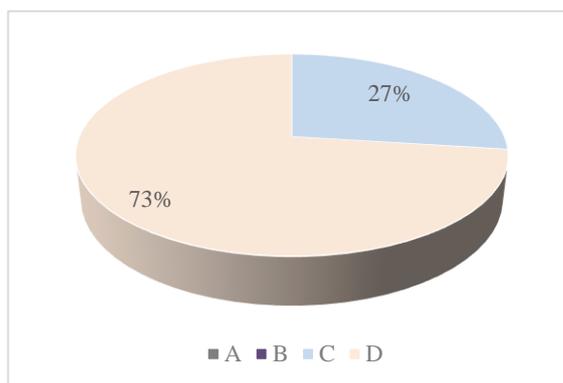
5	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina el alcance del SGC, según: los procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica?				0
6	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina el alcance del SGC tomando en cuenta la problemática internos y externos, las partes interesadas y sus productos y servicio?				0
7	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone de un alcance documentado y asociado a los requisitos de un SGC?				0
8	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el SGC?				0

4.4 SGC y sus procesos

9	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone de un enfoque basado en procesos necesarios para el SGC?			3	
10	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante identifica y gestiona sus riesgos y oportunidades?				0
11	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos?				0
Subtotal		0	0	9	0

Nota: Elaborado en base a requisitos Normas ISO 9001:2015

Figura 11. Nivel de cumplimiento de la cláusula 4, ISO 9001:2015.



En lo relacionado con el denominado Contexto de la Organización, de la cláusula 4, ISO 9001:2015, que se vincula a la gestión que realiza el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante, se determina que existe el 27 % de cumplimiento calificado como “mínimo” mientras el restante 73%, determina que “no cumple” con lo requerido por la normativa ISO 9001:2015. Es significativo indicar que la entidad pública del mencionado Consejo Cantonal en cuanto al SGC, no dispone de un lineamiento práctico y real como es el mapa de procesos sumado a la ausencia de la caracterización de los procesos y sus labores se apoyan en el denominado Estatuto Orgánico. Por otro lado, es real indicar que la organización se enfoca con cumplir lo requerido por Leyes y Reglamentos emitidos por los entes de control como la Contraloría General del Estado. (Suplemento # 257, Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado Actualizadas)

Tabla 7. Matriz de evaluación. Cláusula 5, ISO 9001:2015

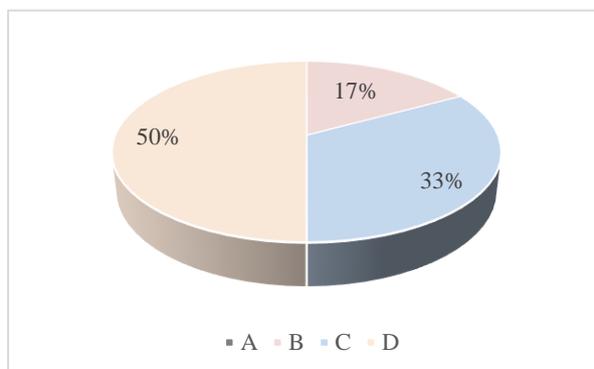
	Matriz de evaluación de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015
---	---

Cumplimiento		Ponderación	Observación			
A	Absoluto	10 puntos	cumple completamente con el requisito			
B	Parcial	5 puntos	cumple parcialmente con el requisito			
C	Mínimo	3 puntos	cumple con el mínimo del requisito			
D	No cumple	0 puntos	no cumple con el requisito			
N°	Requisitos	Criterio ponderado				
		A	B	C	D	
		10	5	3	0	

5. Liderazgo					
5.1 Liderazgo y compromiso					
1	¿El nivel directivo del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante demuestra responsabilidad y compromiso para lograr la eficacia del SGC?			3	
2	¿El nivel directivo del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina, comprende y cumple los requisitos de los usuarios?			3	
3	¿El nivel directivo del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina y considera los riesgos y oportunidades que puedan afectar el servicio que se presta a los usuarios?				0
5.2 Política					
4	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante establece, implementa y mantiene una Política de calidad aplicable a su ámbito de trabajo?				0
5	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone y mantiene como información documentada para las partes interesadas, la política de calidad que aplica?				0
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización					
6	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante establece y comunica las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes de toda la organización?		5		
Subtotal		0	5	6	0

Nota: Elaborado en base a requisitos Normas ISO 9001:2015

Figura 12. Nivel de cumplimiento de la cláusula 5, ISO 9001:2015.



En el análisis efectuado sobre la cláusula 5, ISO 9001:2015, que se orienta en el liderazgo del personal directivo del Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante, se determinan que existe el 17 % de cumplimiento “parcial” de los requerimientos de la normativa el 33% tiene un cumplimiento “mínimo”, y el 50% determina que “no cumple” con la gestión de lo que establece la ISO 9001. En este campo de acción es significativo indicar que no se ha implementado un enfoque basado en riesgos y oportunidades hacia el sistema de gestión de calidad, así como políticas de calidad documentadas, visibles y dadas a conocer a las partes interesadas de la organización para que contribuyan a la mejora del servicio que se brinda a la comunidad.

Tabla 8. Matriz de evaluación. Cláusula 6, ISO 9001:2015

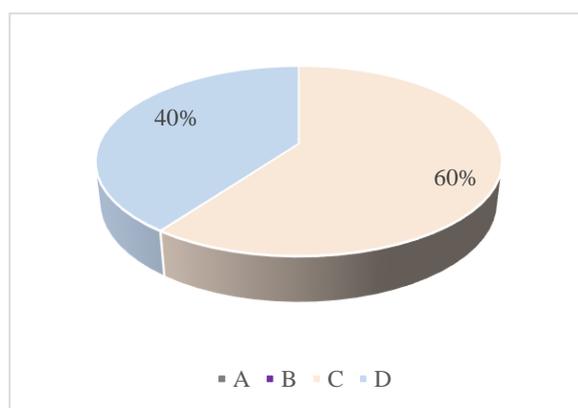
Cumplimiento		Ponderación	Observación
A	Absoluto	10 puntos	cumple completamente con el requisito
B	Parcial	5 puntos	cumple parcialmente con el requisito
C	Mínimo	3 puntos	cumple con el mínimo del requisito
D	No cumple	0 puntos	no cumple con el requisito

N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
6. Planificación					
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades					
1	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina riesgos y oportunidades, para asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados?				0
2	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante establece acciones que le permitan abordar estos riesgos y oportunidades?				0
6.2. Objetivos de a calidad y planificación para lograrlos					
3	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos establece objetivos de la calidad para las funciones, niveles pertinentes y procesos necesarios para el SGC?			3	

4	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad?			3	
6.3 Planificación de los cambios					
5	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante planifica los cambios en el SGC en función de una determinada necesidad institucional?			3	
Subtotal		0	0	6	0

Nota: Elaborado en base a requisitos Normas ISO 9001:2015

Figura 13. Nivel de cumplimiento de la cláusula 6, ISO 9001:2015.



Respecto a la cláusula 6, ISO 9001:2015, vinculado sobre la Planificación que dispone el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante, se determina que existe un 60 %, de cumplimiento “mínimo” requerido por el enfoque que realiza la ISO 9001, mientras, el restante 40 %, determina que “no cumple” lo indicado por la normativa de calidad. En este ámbito, es importante recalcar que la entidad no determina acciones concretas en función de los riesgos y oportunidades que son parte de las labores del ente público; no se definen, ni documentan los objetivos y políticas de calidad. Además se debe señalar que las entidades públicas realizan su planificación en función de la asignación de los recursos estatales, para el año 2022 la asignación de recursos para el CCPDA-AA tuvo una reducción del 20% en relación al año 2021, debido a la recesión económica como resultado de la pandemia.

Tabla 9. Matriz de evaluación. Cláusula 7, ISO 9001:2015

	Matriz de evaluación de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015
---	---

Cumplimiento		Ponderación	Observación
A	Absoluto	10 puntos	cumple completamente con el requisito
B	Parcial	5 puntos	cumple parcialmente con el requisito
C	Mínimo	3 puntos	cumple con el mínimo del requisito
D	No cumple	0 puntos	no cumple con el requisito

N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0

7. Apoyo

7.1 Recursos

1	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante cuenta con el personal idóneo para la implementación eficaz del SGC?		5		
2	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos?		5		
3	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y así lograr conformidad sobre el servicio que presta?		5		

7.2 Competencia

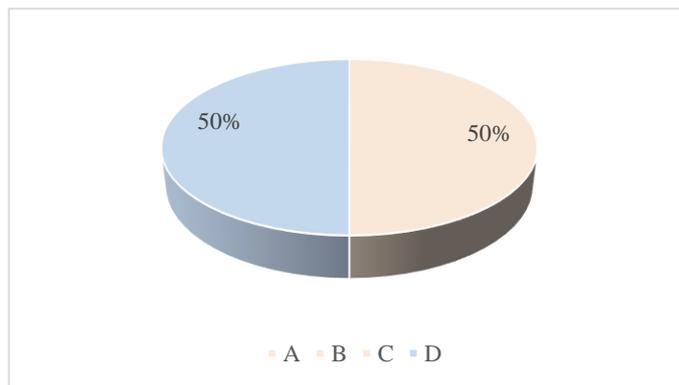
4	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina la competencia del personal operativo y administrativo que trabaja en sus instalaciones?		5		
5	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante establece la necesidad de formación del personal y consecuente fortalecimiento de la competencia de los trabajadores?			3	

7.3 Toma de conciencia

6	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone de una metodología para la evaluación del personal en sus diferentes ámbitos?			3	
7.4 Comunicación					
7	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone de un procedimiento para las comunicaciones internas y externas?			3	
7.5 Información documentada					
8	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante cuenta con un procedimiento destinado al control de la información documentada y requerida por un SGC?			3	
Subtotal		0	20	12	0

Nota: Elaborado en base a requisitos Normas ISO 9001:2015

Figura 14. Nivel de cumplimiento de la cláusula 7, ISO 9001:2015.



En lo relacionado a la cláusula 7, ISO 9001:2015, misma que se vincula al ámbito de apoyo que desarrolla el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante, se conoce que existe un 50 %, de cumplimiento “parcial” de lo indicado por la ISO 9001, en cuanto a recurso humano e infraestructura necesaria para la operatividad del servicio que brinda a la comunidad, mientras que el otro 50 % determinan un “mínimo” cumplimiento de lo especificado por la normativa. En este punto, es relevante indicar que la entidad necesita contar con procedimientos para el control de documentación así como la difusión de herramientas de comunicación y establecer mecanismos que evalúen el desempeño del personal, así como el fortalecimiento de sus competencias.

Tabla 10. Matriz de evaluación. Cláusula 8, ISO 9001:2015

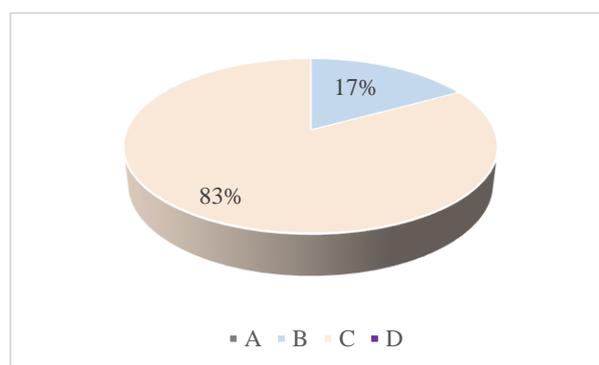
		Matriz de evaluación de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015			
Cumplimiento		Ponderación	Observación		
A	Absoluto	10 puntos	cumple completamente con el requisito		
B	Parcial	5 puntos	cumple parcialmente con el requisito		
C	Mínimo	3 puntos	cumple con el mínimo del requisito		
D	No cumple	0 puntos	no cumple con el requisito		
N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
8. Operación					
8.1 Planificación y control operacional					
1	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante establece una metodología para la planificación, implementación y control de sus procesos?			3	
2	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante asegura que los procesos contratados externamente son sujetos de control?			3	
8.2 Requisitos para los productos y servicios					
3	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone de retroalimentación con los usuarios? Considera quejas y/o reclamos?			3	
4	El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina los requisitos legales y/o reglamentarios en el servicio que ofrece a sus usuarios?		5		
5	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante se asegura que tiene la capacidad para cumplir los requisitos del servicio ofrecidos al usuario?		5		
6	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante			3	

	se asegura de resolver las diferencias existentes entre los requisitos y las expectativas de los usuarios?				
8.3 Diseño y desarrollo					
7	No aplica				
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente					
8	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos del servicio brindado a los usuarios?			3	
9	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina y aplica criterios en la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos que son parte de las compras requeridas?			3	
10	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante conserva información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?			3	
11	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante se asegura de que los procesos, productos o servicios suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC?			3	
12	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante establece los requisitos y los comunica a los proveedores externos?			3	
8.5 Producción y provisión del servicio					
13	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante implementa la producción y provisión del servicio en condiciones controladas?		5		
14	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos?			3	

	mientras esta bajo el control de la organización y es utilizada para el desarrollo del servicio?				
15	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone de actividades posteriores a la entrega asociadas con el servicio en función de cumplir los requerimientos?			3	
8.6 Liberación de los productos y/o servicios					
16	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante implementa acciones planificadas para verificar que se cumplan los requisitos del servicio?			3	
17	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante documenta la liberación del servicio con la inclusión de evidencias sobre la conformidad de los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?			3	
8.7 Control de las salidas de los No Conformes					
18	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante asegura que las salidas de los no conformes con sus requisitos, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencional?			3	
19	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante efectúa las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la No Conformidad y su potencial efecto sobre la conformidad del servicio?			3	
Subtotal		0	15	45	0

Nota: Elaborado en base a requisitos Normas ISO 9001:2015

Figura 15. Nivel de cumplimiento de la cláusula 8, ISO 9001:2015.



En el campo de la cláusula 8, ISO 9001:2015, que se vincula a la operación que es parte del servicio que brinda el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante, se conoce que existe el 17 % de un cumplimiento “parcial” sobre la base de la ISO 9001, mientras que el 83 %, se identifica como un cumplimiento “mínimo” de lo especificado por la ISO. En este punto, es importante notar que no se aplica la cláusula de Diseño y Desarrollo en el servicio, de todas maneras, se establecen deficiencias en la gestión que se vincula a la ausencia de un mecanismo de control y mejora de los procesos, en lo que se refiere a los requisitos del servicio, no existe una evidencia en cuanto al cumplimiento o no de estos requisitos, por tanto, existe la necesidad de que los procesos vigentes sean reestructurados de manera general.

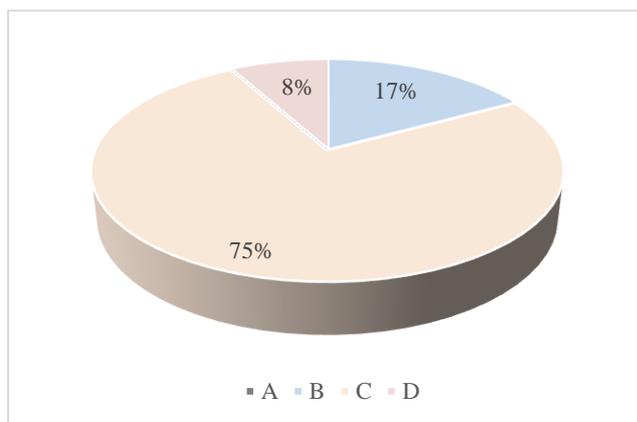
Tabla 11. Matriz de evaluación. Cláusula 9, ISO 9001:2015

		Matriz de evaluación de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015				
Cumplimiento		Ponderación	Observación			
A	Absoluto	10 puntos	cumple completamente con el requisito			
B	Parcial	5 puntos	cumple parcialmente con el requisito			
C	Mínimo	3 puntos	cumple con el mínimo del requisito			
D	No cumple	0 puntos	no cumple con el requisito			
N°	Requisitos	Criterio ponderado				
		A	B	C	D	
		10	5	3	0	
9. Evaluación de desempeño						
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación			A	B	C	D
1	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño y la eficacia del SGC?				3	
2	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante desarrolla seguimiento a la percepción de los usuarios sobre el grado que se cumplen sus necesidades y expectativas?				3	
3	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante, analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen del seguimiento y medición?				3	
9.2 Auditoría Interna						

4	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante planifica y efectúa auditorías internas en intervalos planificados?			3	
5	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante selecciona los auditores y efectúa auditorías objetivas e imparciales?				0
6	El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante documenta y difunde los resultados de las auditorías al nivel directivo			3	
7	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante desarrolla correcciones y toma las acciones correctivas pertinentes?			3	
9.3 Revisión por la Dirección					
8	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante revisa los resultados de las auditorías en función del control y mejora de la entidad pública?			3	
9	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante identifica el ámbito externo e interno asociado a las necesidades y expectativas de las partes interesadas?			3	
10	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante considera la adecuación de los recursos destinados a su desempeño?		5		
11	El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante analiza la comunicación de las partes interesadas mediante quejas y/o reclamos?		5		
12	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante considera acciones y decisiones vinculadas a oportunidades de mejora?			3	
Subtotal		0	10	27	0

Nota: Elaborado en base a requisitos Normas ISO 9001:2015

Figura 16. Nivel de cumplimiento de la cláusula 9, ISO 9001:2015.



En lo relacionado a la cláusula 9, ISO 9001:2015, que se orienta al desempeño que gestiona el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante, se establece que existe el 17% de cumplimiento “parcial” a lo requerido por la norma de calidad mientras que el 75 % se identifica con un cumplimiento “mínimo” y finalmente, el 8% “no cumple” con los requisitos de la norma. En este punto, es válido notar la falta de un método de seguimiento y evaluación que aseguren los resultados del sistema de gestión. La revisión por la dirección es escasa, por lo que no existen acciones que permita una mejora continua en los procesos. De la misma manera no se evidencia procesos de auditoria interna, solamente se evidencia el examen de contraloría efectuado en el año 2022.

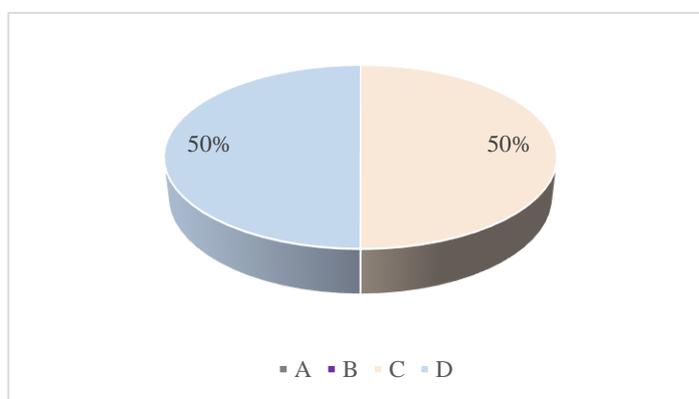
Tabla 12. Matriz de evaluación Cláusula 10, ISO 9001:2015

		Matriz de evaluación de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015			
Cumplimiento		Ponderación	Observación		
A	Absoluto	10 puntos	cumple completamente con el requisito		
B	Parcial	5 puntos	cumple parcialmente con el requisito		
C	Mínimo	3 puntos	cumple con el mínimo del requisito		
D	No cumple	0 puntos	no cumple con el requisito		
N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0
10. Mejora					
10.1 Generalidades					
		A	B	C	D
1	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del usuario y mejorar su satisfacción?				0
10.2 No conformidad y acción correctiva					
2	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante reacciona ante No Conformidades, toma acciones para su control y corrección?			3	
3	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante revisa la eficacia de las acciones correctivas implementadas?			3	
4	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante mantiene información documentada como evidencia de las no			3	

	conformidades, acciones tomadas y los resultados de acciones correctivas?				
10.3 Mejora Continua					
5	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone de un mecanismo de control y mejora de sus procesos?				0
6	El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante considera los resultados del análisis y evaluación de los datos que genera para la determinación de las oportunidades de mejora				0
Subtotal		0	0	9	0

Nota: Elaborado en base a requisitos Normas ISO 9001:2015

Figura 17. Nivel de cumplimiento de la cláusula 10, ISO 9001:2015.



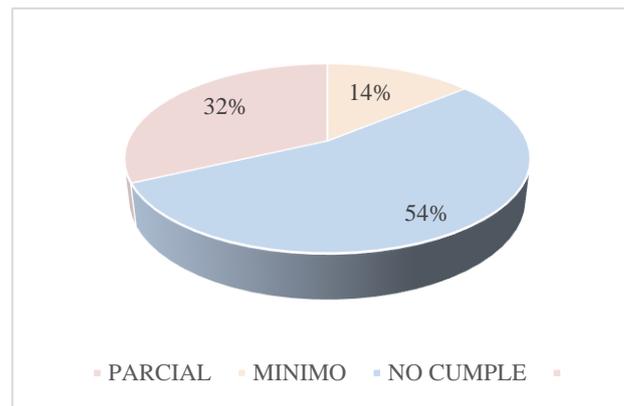
En lo relacionado a la cláusula 10, ISO 9001:2015, misma que se asocia con la mejora que dispone el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante, se establece que existe un 50 % de “mínimo” cumplimiento acorde a lo requerido por la ISO 9001, mientras el restante 50 %, “no cumple” con el requisito. En este aspecto, es significativo indicar la ausencia de acciones vinculadas a la potencial innovación del control y mejora continua del servicio que se ofrece a la comunidad, no existen acciones correctivas documentadas sobre la no conformidad del servicio.

Tabla 13. Resumen Matriz de evaluación Cláusulas ISO 9001:2015

Cláusulas	Gestión ISO 9001:2015			
	A (absoluto)	B (parcial)	C (mínimo)	D (no cumple)
Clausula 4	0%	0 %	27 %	73 %
Clausula 5	0%	17 %	33 %	50 %
Clausula 6	0%	0 %	60 %	40 %
Clausula 7	0%	50 %	50 %	0 %
Clausula 8	0%	17 %	83 %	0 %
Clausula 9	0%	17 %	75 %	8 %
Clausula 10	0%	0 %	50 %	50 %
Promedio	0%	14 %	54 %	32 %

Nota: Elaborado en base a las cláusulas de Normas ISO 9001:2015

Figura 18. Porcentaje de cumplimiento de las cláusulas ISO 9001:2015



Una vez realizado el diagnóstico situacional del Consejo Cantonal de Protección, el análisis F.O.D.A, indica que la institución cuenta con fortalezas importantes como la autonomía financiera a través de la cual se pueden conseguir los recursos necesarios para implementar el modelo de gestión, hacer frente a las debilidades y conseguir la mejora continua de todos sus procesos. El análisis PESTEL, identifica el factor social como el más determinante, al tratarse de una empresa pública cuyo objetivo principal es brindar un servicio eficiente a la ciudadanía, debe responder a la demanda de las necesidades del factor social.

Respecto al cumplimiento “completo” de los requerimientos de las cláusulas que son parte de la ISO 9001:2015 se establece un 0 %, mientras que de manera promedio, se ubica un 14 % de gestión “parcial” y 54 % de “mínimo” cumplimiento con lo que exige la ISO 9001:2015, y finalmente, existe un 32% de gestión que “no cumple” con los requisitos de la normativa de calidad. En consecuencia, la entidad necesita establecer procesos de mejora continua que permitan mejorar los estándares de calidad para conseguir la satisfacción de los usuarios a los cuales presta el servicio.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1. Manual para el Modelo de gestión de calidad del Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante en base a la norma ISO 9001:2015

Como propuesta del diseño de un modelo de gestión de calidad para la atención a los usuarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos bajo la norma ISO 9001:2015, se presenta a continuación la elaboración de un manual de calidad, que contiene elementos que ayuden a visualizar los procesos que se utilizarán para controlar la calidad del servicio que se brinda a la colectividad, servirá además como guía para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad.

**MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD
DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE
DERECHOS DE ANTONIO ANTE**

DESCRIPCIÓN:

**“MANUAL PARA EL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA
NORMA ISO 9001-2015 PARA LA EMPRESA PÚBLICA CONSEJO
CANTONAL DEL PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE.”**

	MANUAL DE CALIDAD	CÓDIGO	CCPD-AA-MC-001-2023
		VERSIÓN	1
		PÁGINAS	26
		FECHA DE ELABORACIÓN	2023
		VIGENCIA	2023

DETALLE	NOMBRE	CARGO
ELABORADO POR:	Ing. Karina León Posso	Funcionaria de la institución
APROBADO POR:	MSc. Ligia Beltrán	Directora de tesis

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 2 de 24

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	SECCIÓN: INTRODUCCIÓN.....	5
1.1.	RESEÑA HISTÓRICA.....	5
2.	SECCIÓN: ALCANCE DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	6
2.1.	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	6
2.2.	REFERENCIAS NORMATIVAS	7
2.3.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
2.4.	ALCANCE.....	7
3.	SECCIÓN: REQUISITOS NO APLICABLES DE LANORMA.....	8
4.	SECCIÓN: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	8
4.1.	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO.....	8
4.2.	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	9
4.3.	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL MODELO DE GESTIÓN	9
4.4.	MODELO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS.....	10
5.	SECCION: LIDERAZGO	10
5.1.	LIDERAZGO Y COMPROMISO	10
5.1.1	GENERALIDADES.....	10
5.1.2	ENFOQUE AL CLIENTE.....	11
5.2.	POLÍTICA.....	11
5.2.1.	MISIÓN.....	11
5.2.2.	VISIÓN.....	12

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 3 de 24

5.2.3.	COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.....	12
5.3.	ROLES DE LA ORGANIZACIÓN, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	12
6.	SECCIÓN: PLANIFICACIÓN	13
6.1.	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	13
6.2.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y SU PLANIFICACIÓN.....	13
6.3.	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	14
7.	SECCIÓN: APOYO.....	14
7.1.	RECURSOS.....	14
7.1.1.	GENERALIDADES.....	14
7.1.2.	PERSONAS.....	14
7.1.3.	INFRAESTRUCTURA.....	15
7.1.4.	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.....	15
7.1.5.	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	15
7.2.	COMPETENCIA.....	16
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA.....	16
7.4.	COMUNICACIÓN.....	16
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	17
8.	SECCIÓN: OPERACIÓN.....	18
8.1.	PLANIFICACIÓN Y COSTOS OPERACIONALES.....	18
8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	19
8.2.1.	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.....	19
8.2.2.	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS....	20

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 4 de 24

8.2.3.	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	21
8.2.4.	CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	21
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	21
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE.....	21
8.4.1.	GENERALIDADES.....	21
8.4.2.	TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL.....	22
8.4.3.	INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS.....	22
8.5.	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	22
8.5.1.	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	23
8.5.2.	PROPIEDAD DEL CLIENTE.....	23
8.5.3.	PRESERVACIÓN DEL SERVICIO	24
8.5.4.	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA DEL SERVICIO	23
8.5.5.	CONTROL DE CAMBIOS	24
8.5.6.	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	24
9.	SECCIÓN: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	24
8.6.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	24
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	24
9.1.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	25
9.1.2.	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	25
9.2.	AUDITORÍA INTERNA.....	25
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	26
10.	SECCIÓN: MEJORA	26
10.1	GENERALIDADES.....	26

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 5 de 26

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....26

10.3. MEJORA CONTINUA.....26

1. SECCIÓN: INTRODUCCIÓN

La implementación del modelo de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, responde a un enfoque basado en procesos que utiliza el ciclo de Deming como una herramienta de gestión utilizada por las organizaciones que independientemente de su actividad económica disponen de acciones internas secuenciales que son: planificar, hacer, verificar y actuar.

El presente manual establece las directrices del modelo de gestión de calidad, a través de información documentada de procedimientos, instructivos, registros y formatos. Su finalidad es dar cumplimiento a las políticas y objetivos de calidad. Es así, que el manual para su utilización, estará disponible para todo el personal técnico, administrativo y operativo de la institución.

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

En sesión ordinaria de 20 de diciembre de 2014, se expide la ordenanza de creación y funcionamiento del CCPD-AA. Es un organismo formado de manera igualitaria por representantes del estado y de sociedad civil, se encarga de velar por el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía, cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera, y de talento humano, está presidido por el alcalde del GADM o su delegado.

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos será ejecutor de proyectos sociales a través de la firma de convenios con instituciones del estado, todas las actividades tanto operativas y administrativas se llevarán a cabo en conjunto con el GADM-AA.

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 6 de 24

2. SECCIÓN: ALCANCE DEL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El Sistema de gestión de calidad, bajo la norma ISO 9001:2015 especifica dos requisitos que debe cumplir la institución:

- Demostrar la capacidad para brindar productos y servicios que satisfagan los requisitos reglamentarios y legales del cliente.
- Aumentar la satisfacción de los clientes a través de la aplicación eficaz del sistema.

2.2. REFERENCIAS NORMATIVAS

La elaboración del presente manual se fundamenta en la Norma Internacional ISO 9001: 2015.

2.3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

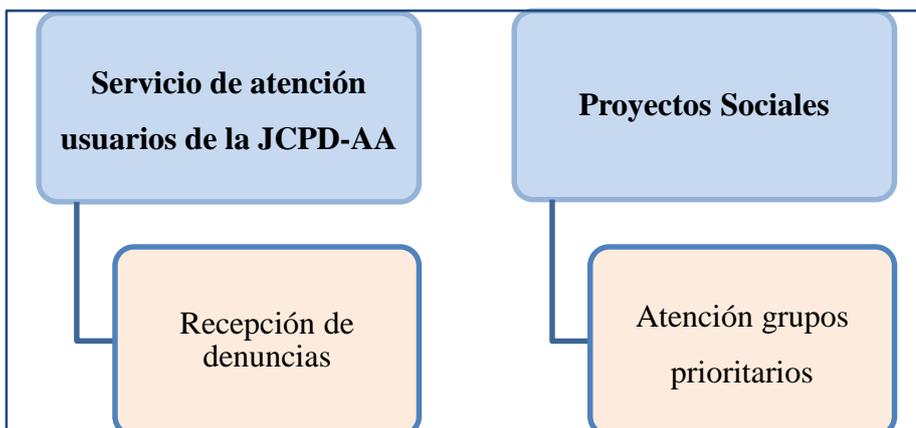
Se aplican los términos y definiciones, incluidos en el sistema de gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001:2015.

2.4. ALCANCE

El alcance del modelo de gestión de calidad se relaciona directamente con las actividades que realiza el Consejo Cantonal de Protección de Derechos, para promover el uso eficiente de recursos, coordinar con los diferentes actores, sociales políticos y empresariales con el fin de garantizar la formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de políticas públicas municipales de protección de derechos, para el ejercicio de los Derechos Constitucionales de grupos prioritarios del Cantón.

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 7 de 24

Figura 19. Servicios que ofrece el Consejo Cantonal de Protección de Derechos



3. SECCIÓN: REQUISITOS NO APLICABLES DE LA NORMA

Se excluye la aplicación del requisito 8.3 de la norma ISO 9001:2015. “DISEÑO Y DESARROLLO”, en razón de que el Consejo Cantonal de Protección de Derechos, es una entidad pública, que no desarrolla nuevos productos o servicios, sus funciones están claramente definidas en la ordenanza que establece su funcionamiento.

4. SECCIÓN: CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

En la actualidad el Consejo Cantonal de Protección de Derechos:

- Determina su direccionamiento estratégico a través de las competencias, sustentadas en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), Ordenanza No 028, Ley Orgánica de Discapacidades y su Reglamento., Ley Orgánica de Movilidad Humana y su Reglamento, Código de la Niñez y Adolescencia.

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 8 de 24

- Identifica su planeación operativa a través del Plan Operativo Anual (POA), relacionado con las actividades a corto plazo, en cumplimiento del presupuesto aprobado.
- Sustenta la comprensión actual de la organización, con la utilización de la “matriz F.O.D.A”, **Anexo 2**, el análisis de la situación externa PESTEL y la identificación del riesgo, considerando factores que inciden en el sistema operativo del Consejo Cantonal de Protección de Derechos y que han sido registrados en la “matriz integral”, **Anexo 3**.

4.2. COMPRENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos, considerada que las partes interesadas constituye un factor indispensable para el funcionamiento de la organización e influyen directamente sobre la calidad del servicio que se proporcione. Estas se registran en la “matriz de partes interesadas”, **Anexo 4**.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL MODELO DE GESTIÓN

Para determinar el alcance del modelo de gestión, el Consejo Cantonal de Protección de Derechos, consideró las condiciones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y el servicio que ofrece, como se documenta en las secciones 2 y 4 del presente manual.

4.4. MODELO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

El CCDP-AA, en cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015, determinó todos los procesos necesarios para el modelo de gestión, a través del “mapa de procesos”. La interacción de estos procesos se ve plasmada en la “ficha de caracterización de procesos” como se muestra en el **Anexo 5** y **Anexo 6**, respectivamente.

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
 <small>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS ARTICULO ART 1 Tierra de emprendedores</small>	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 9 de 24

5. SECCIÓN: LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. Generalidades

El nivel directo del Consejo Cantonal de Protección de Derechos como responsable directo sobre la eficacia del modelo de gestión, determinó las siguientes acciones para el cumplimiento de este apartado:

- Rendir cuentas con relación a la eficiencia del modelo de gestión
- Establecer la política y los objetivos de calidad.
- Integrar los requisitos del modelo de gestión dentro de los procesos de la entidad.
- Promover el uso del enfoque basado en procesos y riesgos.
- Asegurar que existan los recursos financieros necesarios
- Comunicar la importancia de la gestión de calidad eficaz.
- Asegurar que el modelo de gestión logre los resultados previstos.
- Apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del modelo de gestión.
- Promover la mejora continua.

5.1.2. Enfoque al cliente

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos demuestra compromiso y liderazgo con sus usuarios, asegurándose que:

- Se determinen, cumplan y comprendan periódicamente los requisitos reglamentarios y legales del usuario.

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 10 de 24

- Se determinen y comprendan los riesgos y oportunidades que afectan a la satisfacción del servicio y la capacidad de aumentarla.
- Se mantenga el enfoque al cliente en aumento de su satisfacción.

5.2. POLÍTICA

En Consejo Cantonal de Protección de Derechos ha definido para el modelo de gestión de calidad, la siguiente política para su implementación por parte del nivel directivo:

“El Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante, es un conjunto articulado y coordinado de organismos y entidades, que formula, transversaliza y realiza observancia de las políticas públicas, la restitución de derechos y la atención a grupos prioritarios. Tiene como principal objetivo implementar y mantener un sistema de gestión basado en la norma ISO 9001:2015, que proporcione un servicio de atención de calidad a la comunidad, en función de los requisitos legales y mejora continua de sus procesos, asegurando el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos.”

5.2.1. Misión

Vigilar y proponer políticas públicas para la protección de los grupos de atención prioritaria, articulando mecanismos y herramientas eficientes que logren el cumplimiento de la ejecución de los proyectos, programas y planes con los organismos e instituciones del sector público y privado y con la corresponsabilidad ciudadana.

5.2.2. Visión

Llegar a constituirse en un organismo articulado y coordinado que garantice la protección de los grupos de atención prioritaria; de género, etnia-interculturalidad, intergeneracional y generacional, discapacidad y adulto mayor; implementando políticas públicas que logren el desarrollo social en el cantón.

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 11 de 24

5.2.3. Comunicación de la Política de Calidad

La política de la calidad:

- Se dispone y se mantiene como información documentada
- Se comunica, entiende y aplica dentro de la institución.
- Se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes.

5.3. ROLES DE LA ORGANIZACIÓN, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Para el cumplimiento del modelo de gestión, el Consejo Cantonal de Protección de Derechos, asigna las responsabilidades y autoridades al recurso humano, para determinar que se cumplan y ejecuten sus funciones, las mismas están establecidas en el **Anexo 7** “organigrama” y “perfil del puesto” en el **Anexo 8**.

6. SECCIÓN: PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos, estableció en el contexto de la organización y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la determinación de los riesgos y oportunidades, como se detalla en los **Anexos 2, 3 y 4**.

6.2. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN

En la planificación, el Consejo Cantonal de Protección de Derechos, establece los objetivos de calidad en función del Plan Estratégico Institucional, como se indica en la “matriz de objetivos” en el **Anexo 9**. Estos objetivos cumplen con las siguientes características:

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 12 de 24

- Son coherentes con la política de calidad.
- Son medibles, a través de indicadores.
- Toman en cuenta los requisitos aplicables
- Son pertinentes para la conformidad del servicio y aumento de la satisfacción de los usuarios.
- Son objeto de seguimiento.
- Se comunican a todas las partes interesadas.
- Se actualizan conforme con los requerimientos.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando el Consejo Cantonal de Protección de Derechos, determine la necesidad de realizar cambios en el modelo de gestión, estos deben ser planificados y aprobados por el nivel directivo y se considerará:

- Los cambios y las consecuencias que pudieran existir.
- La integridad del modelo de gestión.
- La disposición de los recursos.
- La asignación de responsabilidades.

7. SECCIÓN: APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1 Generalidades

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos determina y proporciona aquellos recursos que son importantes para implementar, mantener y mejorar continuamente el

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 13 de 24

modelo de gestión de calidad, a través de las limitaciones y capacidades de los recursos internos, estipulados en el presupuesto anual, y los productos o servicios suministrados externamente.

7.1.2 Personas

El Consejo Cantonal de Protección, dispone del recurso humano necesario para poner en marcha el modelo de gestión, de acuerdo al organigrama, que consta en el **Anexo 7**.

7.1.3. Infraestructura

El edificio donde funciona el Consejo Cantonal de Protección de Derechos, no le pertenece, es de propiedad del GADM-AA, quien es el encargado de realizar el mantenimiento anual necesario para que las instalaciones se encuentren en buenas condiciones.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos, mantiene el ambiente necesario para la operatividad de sus procesos. El factor humano y físico influyen significativamente en el ambiente laboral.

7.1.5. Conocimiento de la organización

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos establece los conocimientos necesarios para la operatividad de los procesos y logro de la conformidad de sus servicios.

Los conocimientos se mantendrán y pondrán a disposición, según sea necesario conforme a lo que determine el perfil del puesto, como se define en el **Anexo 8**.

Según sean las necesidades cambiantes, la institución considerará los conocimientos actuales, el acceso a los conocimientos adicionales y sus actualizaciones.

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 14 de 24

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos basa sus conocimientos en la misión, visión, valores y objetivos institucionales, en la página web se visualiza toda la información referente a la entidad. **Anexo 10**

7.2. COMPETENCIA

El área de talento humano en cumplimiento con lo que determina la norma, establece en el perfil del puesto las competencias necesarias del personal, en cuanto a: educación, formación y experiencia.

Aplica acciones para que las personas adquieran las competencias necesarias, a través del plan de capacitación, y se evalúa la eficiencia de estas acciones en función de la evaluación de desempeño periódica.

Conserva los documentos apropiados como verificador de la competencia.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos se asegura que el personal conozca la política y objetivos de calidad y recalca la importancia de su aplicación y la contribución a la eficiencia del modelo de gestión, así como las consecuencias del incumplimiento de los requisitos de la norma.

7.4. COMUNICACIÓN

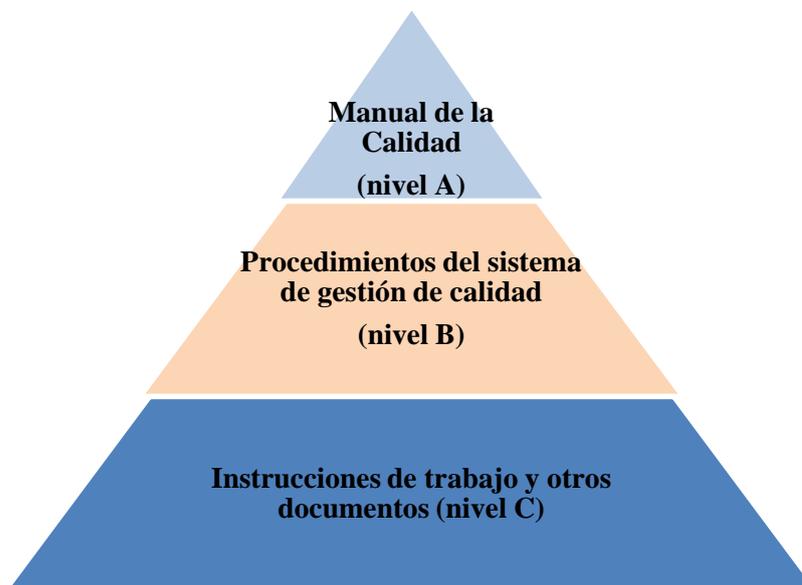
El Consejo Cantonal de Protección establece canales de comunicación internos y externos, en todas las áreas técnicas y administrativas de la entidad, cumpliendo con lo que establece la norma. Lo hace a través del envío y recepción física de documentos, se utilizan medios electrónicos como: correo electrónico institucional, quipux, página web, de ser el caso se utiliza redes sociales (facebbok, grupos de whatsapp). Dependiendo del tipo de documento se define fecha, asunto, mensaje, y firma.

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 15 de 24

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El Consejo Cantonal de Protección incluye todos los documentos necesarios para la ejecución del modelo de gestión, se muestra a continuación la pirámide de la documentación del sistema gestión de calidad y sus diferentes niveles.

Figura 20. Jerarquía de la documentación del sistema de gestión de calidad



Nota: Adaptado de *Como documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*, por López, 2015.

- Nivel A: Manual de la Calidad, describe el sistema de gestión de calidad, su alcance y las exclusiones.
- Nivel B: Procedimientos del sistema de gestión de calidad, que muestra la manera de cómo se llevan a cabo los procesos inmersos en el sistema de gestión.
- Nivel C: Instrucciones de trabajo y otros documentos, forman parte todas las actividades del sistema de gestión.

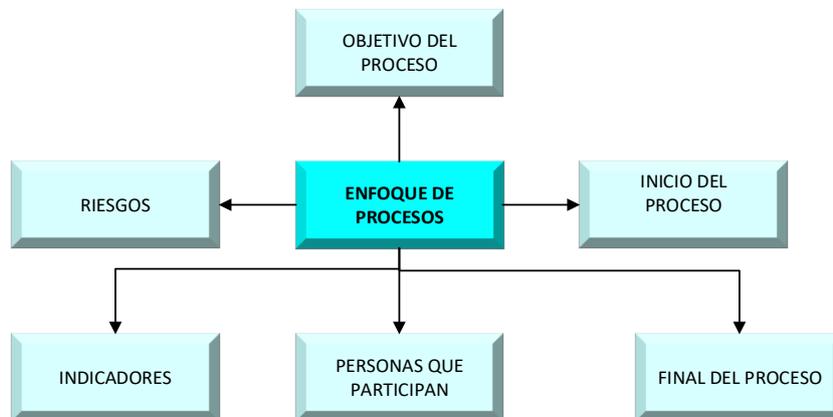
MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 16 de 24

8. SECCIÓN: OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos es una entidad pública que responde a un servicio comunitario de la población del sector, en consecuencia, es responsable de revisar e innovar periódicamente sus métodos de trabajo en pro de la satisfacción de los usuarios. A través de un enfoque en procesos, planifica, implementa y controla que se cumplan con los requisitos necesarios para proporcionar el servicio a los usuarios.

Figura 21. *Enfoque de procesos*



Nota: Adaptado de Sistema de Gestión ISO 9001:2015

- Identifica el objetivo y desarrolla acciones.
- Conoce el punto de inicio y final del proceso, establece el límite de arranque y culminación del proceso.
- Establece las personas que intervienen y permite la difusión de las funciones de los cargos operativos y administrativos.

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 17 de 24

- Determina indicadores que permiten establecer medios de medición en el desempeño de los puntos de interés previo al análisis de datos y toma de decisiones.
- Identifica riesgos que es parte de la gestión de una organización que dispone de interacción con el medio externo, por lo que, dispone de acciones de control y mitigación que responden al entorno.

En relación a los procesos que actualmente desarrolla el Consejo Cantonal de Protección, se encuentra el **Anexo 6**, ficha de caracterización de los procesos.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. Comunicación con el cliente

Los usuarios tienen conocimiento de la información en lo que se refiere a los servicios que ofrece el Consejo Cantonal de Protección de Derechos, esta información se difunde por medio de los siguientes canales:

- Página web de la institución.
- Página del Facebook institucional y de la alcaldía de Antonio Ante.
- Roll ups y flyers informativos.

La entidad obtiene la retroalimentación de los usuarios en cuanto al servicio, a través de la recepción de quejas y sugerencias; que son solventadas en la brevedad posible. Con la finalidad de medir la satisfacción del usuario, se desarrolla una encuesta de satisfacción del servicio para los usuarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos.

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 18 de 24

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos, cumple con los requisitos legales que rigen a la institución para su funcionamiento en todas sus áreas, entre los principales están:

- Constitución de la República del Ecuador.
- (COOTAD).
- Ordenanza No 028, del Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante.
- Ley Orgánica de Contratación Pública (LOSNCP).
- Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP).
- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado (NCI).
- Ley Orgánica de Discapacidades y su Reglamento.
- Ley Orgánica de Movilidad Humana y su Reglamento.
- Código de la Niñez y Adolescencia.
- Norma técnica de discapacidad, adulto mayor y desarrollo infantil.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos asegura tener la capacidad de cumplir con los requisitos para el servicio que ofrece a la comunidad. Establece una revisión antes de suministrar el servicio, teniendo claro las especificaciones solicitadas por el usuario. Esta información es generada para la obtención de indicadores de gestión, con la intención de mejorar la atención

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 19 de 24

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos asegura que cualquier cambio efectuado en los requisitos para el servicio, o si la información de los documentos ha sido modificada, todo el personal involucrado conozca de estos cambios.

Para cumplir con esta cláusula, la entidad considera lo que se define en el punto 8 .1 planificación y control operacional a través de la ficha de caracterización de procesos en el **Anexo 6**, así como también la “matriz de objetivos” en el **Anexo 9**.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

No aplica.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS CONTRATADOS EXTERNAMENTE

8.4.1. Generalidades

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos se asegura que los bienes adquiridos externamente cumplan con lo que establece la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su reglamento y reformas vigentes. La entidad mantiene el registro en la “matriz de selección y evaluación de proveedores”, **Anexo 11**.

8.4.2. Tipo y alcance del control

La entidad procura, que los procesos de contratación en sus fases preparatoria, pre contractual y contractual de bienes y servicios, se realicen en función de lo que dictamina la ley, reglamento y resoluciones vigentes del SERCOP. El documento final que es legalizado entre el contratante y el contratista, dependiendo del tipo de contratación que se realice, contiene todos los términos de referencias y especificaciones técnicas, plazos de entrega, precio, entre otras; que el proveedor debe cumplir, así como la normativa que se impone en caso de incumplimiento por alguna de las partes.

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 20 de 24

8.4.3. Información para los proveedores externos

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos asegura la calidad de los productos o servicios adquiridos a través de lo que estipula la Ley Orgánica de Contratación Pública, reglamento y resoluciones vigentes. Para el proceso de adquisición de los bienes o servicios, se generan documentos tales como: órdenes de compra, contratos, pólizas, entre otros; que son legalizados entre las partes a través de la firma electrónica.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la Producción y Provisión del Servicio

Los servicios que brinda el Consejo Cantonal de Protección de Derechos se realizan por medio de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento administrativo de la Junta Cantonal de Protección de Derechos
- Procedimiento de atención en los centros de desarrollo infantil.
- Procedimiento de atención en el hogar y la comunidad a personas con discapacidad.
- Procedimiento de atención a personas adultas mayores

8.5.1 Identificación y trazabilidad

Los servicios que ofrece son identificados a través de:

- Expedientes individuales de los usuarios, numerados y clasificados según el estado del caso y que contienen toda la información personal, y documentación pertinente al proceso administrativo de la JCPD-AA.

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 21 de 24

- Expedientes individuales de los usuarios que pertenecen a los proyectos sociales, contienen información personal, actas de compromiso, fichas de evaluación, planificación de actividades, evaluación y seguimiento al usuario, entre otros.

8.5.2. Propiedad del cliente

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos, como una institución del estado, se responsabiliza de la protección, integridad y control de la base de datos de los usuarios que se encuentran a su cargo.

8.5.3. Preservación del servicio

EL Consejo Cantonal de Protección de Derechos preserva la prestación del servicio durante el tiempo que se encuentre el usuario en las instalaciones de la Junta Cantonal de Protección; en lo que tiene que ver con la atención a grupos prioritarios, durante la permanencia de los niños/as en los centros infantiles y la de los promotores y técnicos durante las visitas domiciliarias a las personas adultas mayores y con discapacidad.

8.5.4. Actividades posteriores a la entrega del servicio

Los usuarios que hacen uso de los servicios de la entidad, firman al inicio un acta de compromiso y dependiendo del proyecto se realiza la correspondiente ficha de valoración, que cada cierto tiempo permite hacer una evaluación del usuario en cuanto a los logros o avances que ha ido desarrollando durante el tiempo de la atención, de no arrojar resultados positivos se toman las acciones correctivas necesarias. A través de la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios, también se determina la percepción del servicio que se ofrece.

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 22 de 24

8.5.5. Control de los cambios

A través de los diferentes procedimientos documentados para el servicio de atención a los usuarios, el Consejo Cantonal de Protección de Derechos revisa y controla cualquier cambio que se requiera realizar, estos cambios son autorizados por el nivel directivo.

8.5.6. Liberación de lo producto y servicio

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos estable la medición del servicio a través de la emisión de informes mensuales y trimestrales del personal encargado de la provisión de los servicios. La Dirección se encarga de verificar si se cumple con la planificación de manera satisfactoria.

8.6. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La provisión del servicio no conforme, se efectúa a través del procedimiento del servicio no conforme y acciones correctivas.

9. SECCION: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos en cumplimiento de lo que especifica la norma, evalúa el modelo de gestión a través de información documentada que evidencien todas aquellas actividades y procedimientos que se implementaron para conseguir el mejoramiento continuo en los procesos. Esto lo hace por medio de los indicadores de gestión.

9.1.1. Satisfacción del cliente

Se procede con el respectivo seguimiento en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios, con el fin de determinar si se están cumpliendo con las necesidades y

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 23 de 24

expectativas. A través de la aplicación de encuestas o reuniones con los usuarios, se determina la percepción del servicio que se proporciona.

9.1.2. Análisis y Evaluación

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos analiza y evalúa la información obtenida del seguimiento y medición del modelo de gestión, para determinar la eficacia de su aplicación, la misma que debe proporcionar:

- Conformidad del servicio y grado de satisfacción
- Desempeño y la eficiencia del modelo de gestión.
- Verificar si la planificación se ha ejecutado de manera eficaz.
- Eficacia al momento de abordar riesgos y oportunidades.
- Desempeño de los proveedores.
- La necesidad de mejora del modelo de gestión.

9.2. AUDITORÍA INTERNA

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos lleva a cabo auditorías internas planificadas que arrojan información sobre el modelo de gestión, en cuanto a la conformidad de su implementación y mantenimiento de los requisitos. El proceso de auditoría se registra en “matriz verificación plan de auditoría”, **Anexo 12**.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El nivel directivo del Consejo Cantonal de Protección de Derechos, establece una vez cada año, revisar el modelo de gestión de calidad, para garantizar su eficacia y alineación a la planificación estratégica institucional, este se documenta en el “acta de revisión por la dirección”, **Anexo 13**

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 24 de 24

10. SECCIÓN: MEJORA CONTINUA

10.1. GENERALIDADES

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos establece y selecciona la oportunidad de mejora continua, dispone de acciones para el cumplimiento de los requisitos del usuario y el incremento en su satisfacción.

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Cuando aparece una no conformidad en el servicio, el Consejo Cantonal de Protección de Derechos, reacciona ante la no conformidad, aplica acciones para eliminarla, revisa la eficacia y de ser necesario hace cambios en el modelo de gestión, como evidencia se conserva información documentada en la “matriz de acción correctiva, preventiva y de mejora”, **Anexo 14**.

10.3. MEJORA CONTINUA

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos deberá utilizar permanentemente las políticas y objetivos de calidad, analizar periódicamente el resultado de valores estadísticos, acciones correctivas y preventivas realizadas por la dirección.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

- A través de la realización de un diagnóstico situacional al Consejo Cantonal de Protección desde el contexto de la organización, se identificaron aspectos internos y externos que afectan los procesos operativos de la institución. Por otra parte, se aplicó una matriz de evaluación en función de las cláusulas establecidas en las normas ISO 9001:2015, para determinar el nivel de cumplimiento de la norma.
- El resultado del diagnóstico determinó la situación actual en la que se encuentra la entidad, siendo el factor financiero el más importante dentro del análisis FODA y el factor social en lo que refiere al análisis PESTEL. En cuanto a los requisitos de la norma el resultado de las encuestas arrojó un cumplimiento mínimo de las cláusulas establecidas en las normas ISO 9001:2015.
- Finalmente se presenta el modelo de gestión de calidad, que incluye la elaboración de un manual de calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001:2015, que permite a la entidad mejorar sus procesos hacia la eficiencia de los servicios que presta a la comunidad.

RECOMENDACIONES

- La estructura de un Modelo de Gestión Administrativa de aplicación para las labores del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante basado en el enfoque de procesos impulsa el control de la interacción de los procesos con lo cual, se integran los controles de las labores inherentes al establecimiento.
- La eventual implementación del modelo requiere de la revisión y aprobación por parte de los responsables de los procesos de la entidad pública, este particular es factible sea parte de un plan piloto.
- Un tema relevante a tener presente es el seguimiento que necesita un proyecto de control y mejora, en este ámbito, se vincula la implementación en el corto, mediano y largo plazo y el impacto positivo que se obtenga en las labores del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante.

BIBLIOGRAFÍA

- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las Ciencias*, 83.
- Baéz, A. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Basado en la Norma Certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la Empresa Britel S.A.* Obtenido de Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Basado en la Norma Certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la Empresa Britel S.A.: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1624>
- Blanco, M. Á. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. IC Editorial.
- Chacón, J. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*.
- CONADIS. (2020). *Registro Nacional de Discapacidad*. Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/>
- Constitución. (2008).
- Constitución. (2018).
- COOTAD. (2020). <https://site.inpc.gob.ec/pdfs/lotaip2020/COOTAD.pdf>. Obtenido de <https://site.inpc.gob.ec/pdfs/lotaip2020/COOTAD.pdf>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. ICB.
- Cruz, F., López, A., & Ruiz, C. (2017). Sistema de Gestión ISO 9001:2015: Técnicas y Herramientas de Ingeniería de Calidad para su Implementación. *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 59-69.
- Defensoría. (2020). Defensoría del Pueblo. *Informe Temático*.
- Del Cid, A., Mendez, R., & Saldoval, F. (2011). *Investigación Fundamentos y Metodología*. Pearson.
- Ecuadoriano, S. d. (29 de 09 de 2017). *Acreditación*. Obtenido de <https://www.acreditacion.gob.ec/encuesta-iso-2016/>
- Excellence, I. (09 de 03 de 2016). *Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/03/09/norma-iso-9001-2015-aplicada-al-sector-publico/>
- Excellence, I. (s.f.). [tps://www.isotools.org/2015/03/03/los-modelos-de-gestion-y-el-enfoque-basado-en-procesos/#:~:text=Modelos%20de%20gesti3n%20de%20calidad%20Los%20modelos%20de,fin%20promover%20la%20mejora%20continua%20de%20la%20organizaci3n](https://www.isotools.org/2015/03/03/los-modelos-de-gestion-y-el-enfoque-basado-en-procesos/#:~:text=Modelos%20de%20gesti3n%20de%20calidad%20Los%20modelos%20de,fin%20promover%20la%20mejora%20continua%20de%20la%20organizaci3n). Obtenido de [tps://www.isotools.org/2015/03/03/los-modelos-de-gestion-y-el-enfoque-basado-en-](https://www.isotools.org/2015/03/03/los-modelos-de-gestion-y-el-enfoque-basado-en-)

procesos/#:~:text=Modelos%20de%20gesti3n%20de%20calidad%20Los%20modelos%20de,fin%20promover%20la%20mejora%20continua%20de%20la%20organizaci3n

García, E. (2015). *tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/*. (U. I. Santander, Editor) Obtenido de Propuesta de mejora en los procesos de almacenamiento y despacho de materiales de la planta 2 de Sygla: Disponible en <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2015/156156.pdf>

Geoinnova. (10 de marzo de 2015). <https://geoinnova.org/blog-territorio/que-es-la-calidad-total/>. Obtenido de <https://geoinnova.org/blog-territorio/que-es-la-calidad-total/>

González, Ó., & Arciniegas, J. (2016). *Sistema de Gestión de Calidad, Teoría y práctica bajo la norma ISO*. Eco Ediciones.

González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad*.

Gualpa, E. D. (2017). <https://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/oai-:123456789-7881>. Obtenido de <https://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/oai-:123456789-7881>

Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). *Dialnet*. Obtenido de <file:///E:/USUARIO/Downloads/Dialnet-GestionDeLaCalidad-6676025.pdf>

Hernández, P. (2022). *Fundamentos de la gestión por procesos y modelo para su despliegue en els sector público*. Universidad de las Palmas de Gran Canaria.

Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*.

INEC. (2019).

INEC. (2020).

INEC. (2020). *Boletín Técnico de Resultados de la Encuesta Nacional Multipropósito de Hogares*.

INEC. (2020). *Ecuador en Cifras*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-nacional-sobre-relaciones-familiares-y-violencia-de-genero-contra-las-mujeres-envigmu/>

ISO. (2015). *iso.org*. (ISO, Ed.) Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

ISO 9001. (2015). *Sistema de gestión de la Calidad: Requisitos*. Obtenido de Sistema de gestión de la Calidad: Requisitos: <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Jabaloyes, J., Carot, J., & Carrión, A. (2020). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Universidad Politécnica de Valencia.

López, P. (2014). *Novedades ISO 9001:2015*. FC Editorial.

López, P. (2015). *Como documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Fundación Confemetal.

- Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados, un enfoque aplicado*.
- Martínez, A. (2010). *Gestión Calidad*. Universidad Abierta para Adultos.
- Martinez, H. (2012). *Metodología de la Investigación*. Cengage Learning.
- Mejias, A., & Manrique, S. (2018). dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería industrial*, 32(1), 43-47.
- Montoya, D., García, J., & Montero, S. (2022). Modelo conceptual de gestión del conocimiento basado en el relacionamiento de Normas ISO. *Revista de Investigación, Administración e Ingenierías*.
- Navajo, P. (2009). *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas*.
- Navajo, P. (s.f.). *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas*.
- ORDENANZA. (2015). Ordenanza, Nro. 028-GADM-AA-2015.
- Pardo, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. AENOR.
- Porter, M. (2015). *Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. Grupo Editorial Patria.
- Poter, M. (2015). *Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. Grupo Editorial Patria.
- Quiñonez, M. E. (2011). *Calidad y servicio, concepto y herramientas*. Ecoe Ediciones.
- Ramírez, V. M. (2 de 07 de 2020). *Generac*. Obtenido de <https://blog.generaclatam.com/normas-iso>
- Rincón, H. (2001). *Calidad, productividad y costos*. Red Actualidad Contable Faces.
- Sánchez, D. (2020). *Análisis FODA o DAFO*. Bubok Publishing S.L.
- Sánchez, P. (2019). "Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en un departamento de fisiología respiratoria". Obtenido de "Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en un departamento de fisiología respiratoria".: <https://repositorio.unam.mx/contenidos/3433963>
- Torres, I. (3 de 07 de 2021). *IVE CONSULTORES*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/enfoque-basado-en-procesos/>
- TRABAJO, M. D. (Noviembre de 2018). *Gobierno electrónico*. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica-para-la-Evaluaci%C3%B3n-y-Medici%C3%B3n-de-la-Percepci%C3%B3n-de-la-Calidad-de-los-Servicios-P%C3%BAblicos2.pdf>
- Uribe, M. E. (2011). *Los Sistemas de Gestión de Calidad*. Universidad de Tolima.

Vélez, J. (2018). "*Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma certificable ISO 9001:2015 para la empresa CEPEDA CÍA LTDA*". Obtenido de "Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma certificable ISO 9001:2015 para la empresa CEPEDA CÍA LTDA": https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28968/1/Tesis_t1513id.pdf

Vidal, E. (2004). *Diagnóstico Organizacional*. Ecoe.

Zapata, A. (2015). *Ciclo de la calidad PHVA*. Universidad Nacional de Colombia.

Anexo 1. Matriz de Evaluación

	Matriz de evaluación de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015
---	---

Cumplimiento		Ponderación	Observación
A	Absoluto	10 puntos	cumple completamente con el requisito
B	Parcial	5 puntos	cumple parcialmente con el requisito
C	Mínimo	3 puntos	cumple con el mínimo del requisito
D	No cumple	0 puntos	no cumple con el requisito

N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

1	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina los factores internos y externos, que son pertinentes para el propósito y su dirección estratégica?				
2	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante cuenta con un método de seguimiento y revisión sobre el ámbito externo e interno de la organización?				

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

3	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina las partes interesadas y sus requisitos que son pertinentes al SGC?				
4	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante realiza el seguimiento y la revisión sobre las partes interesadas y sus requisitos?				

4.3 Determinación del alcance del SGC

5	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante ha determinado el alcance del SGC, según: procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica?				
---	---	--	--	--	--

6	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante ha determinado el alcance del SGC teniendo en cuenta los problemas internos y externos, las partes interesadas y sus productos y servicio?				
7	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone de un alcance documentado y asociado a los requisitos de un SGC?				
8	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el SGC?				

4.4 SGC y sus procesos

9	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone de un enfoque basado en procesos necesarios para el SGC?				
10	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante identifica y gestiona sus riesgos y oportunidades?				
11	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos?				
Subtotal		0	0	0	0



Matriz de evaluación de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015

Cumplimiento		Ponderación	Observación
A	Absoluto	10 puntos	cumple completamente con el requisito
B	Parcial	5 puntos	cumple parcialmente con el requisito
C	Mínimo	3 puntos	cumple con el mínimo del requisito
D	No cumple	0 puntos	no cumple con el requisito

N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

1	¿El nivel directivo del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante demuestra responsabilidad y compromiso para lograr la eficacia del SGC?				
2	¿El nivel directivo del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina, comprende y cumple los requisitos de los usuarios?				
3	¿El nivel directivo del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina y considera los riesgos y oportunidades que puedan afectar el servicio que se presta a los usuarios?				

5.2 Política

4	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante establece, implementa y mantiene una Política de calidad aplicable a su ámbito de trabajo?				
5	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone y mantiene como información documentada para las partes interesadas, la política de calidad que aplica?				

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

6	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante establece y comunica las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes de toda la organización?				
Subtotal		0	0	0	0

	Matriz de evaluación de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015
---	---

Cumplimiento		Ponderación	Observación
A	Absoluto	10 puntos	cumple completamente con el requisito
B	Parcial	5 puntos	cumple parcialmente con el requisito
C	Mínimo	3 puntos	cumple con el mínimo del requisito
D	No cumple	0 puntos	no cumple con el requisito

N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades					
1	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina riesgos y oportunidades, para asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados?				
2	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante establece acciones que le permitan abordar estos riesgos y oportunidades?				
6.2. Objetivos de a calidad y planificación para lograrlos					
3	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos establece objetivos de la calidad para las funciones, niveles pertinentes y procesos necesarios para el SGC?				
4	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad?				
6.3 Planificación de los cambios					
5	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante planifica los cambios en el SGC en función de una determinada necesidad institucional?				
Subtotal		0	0	0	0
		Matriz de evaluación de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015			

Cumplimiento		Ponderación	Observación
A	Absoluto	10 puntos	cumple completamente con el requisito
B	Parcial	5 puntos	cumple parcialmente con el requisito
C	Mínimo	3 puntos	cumple con el mínimo del requisito
D	No cumple	0 puntos	no cumple con el requisito

N°	Requisitos	Criterio ponderado			
		A	B	C	D
		10	5	3	0

7. Apoyo					
7.1 Recursos					
1	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante cuenta con el personal idóneo para la implementación eficaz del SGC?				

2	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante cuenta con la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos?				
3	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y así lograr conformidad sobre el servicio que presta?				

7.2 Competencia

4	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina la competencia del personal operativo y administrativo que trabaja en sus instalaciones?				
5	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante establece la necesidad de formación del personal y consecuente fortalecimiento de la competencia de los trabajadores?				

7.3 Toma de conciencia

6	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone de una metodología para la evaluación del personal en sus diferentes ámbitos?				
---	--	--	--	--	--

7.4 Comunicación

7	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone de un procedimiento para las comunicaciones internas y externas?				
---	---	--	--	--	--

7.5 Información documentada

8	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante cuenta con un procedimiento destinado al control de la información documentada y requerida por un SGC?				
Subtotal		0	0	0	0

		Matriz de evaluación de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015			
	Cumplimiento	Ponderación	Observación		
A	Absoluto	10 puntos	cumple completamente con el requisito		
B	Parcial	5 puntos	cumple parcialmente con el requisito		
C	Mínimo	3 puntos	cumple con el mínimo del requisito		

D	No cumple	0 puntos	no cumple con el requisito			
N°	Requisitos	Criterio ponderado				
		A	B	C	D	
		10	5	3	0	
8. Operación						
8.1 Planificación y control operacional						
1	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante establece una metodología para la planificación, implementación y control de sus procesos?					
2	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante asegura que los procesos contratados externamente son sujetos de control?					
8.2 Requisitos para los productos y servicios						
3	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone de retroalimentación con los usuarios? Considera quejas y/o reclamos?					
4	El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina los requisitos legales y/o reglamentarios en el servicio que ofrece a sus usuarios?					
5	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante se asegura que tiene la capacidad para cumplir los requisitos del servicio ofrecidos al usuario?					
6	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante se asegura de resolver las diferencias existentes entre los requisitos y las expectativas de los usuarios?					
8.3 Diseño y desarrollo						
7	No aplica					
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente						
8	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los					

	requisitos del servicio brindado a los usuarios?				
9	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina y aplica criterios en la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos que son parte de las compras requeridas?				
10	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante conserva información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones?				
11	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante se asegura de que los procesos, productos o servicios suministrados externamente permanecen dentro del control de su SGC?				
12	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante establece los requisitos y los comunica a los proveedores externos?				

8.5 Producción y provisión del servicio

13	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante implementa la producción y provisión del servicio en condiciones controladas?				
14	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización y es utilizada para el desarrollo del servicio?				
15	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone de actividades posteriores a la entrega asociadas con el servicio en función de cumplir los requerimientos?				

8.6 Liberación de los productos y/o servicios

16	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante implementa acciones planificadas para verificar que se cumplan los requisitos del servicio?						
17	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante documenta la liberación del servicio con la inclusión de evidencias sobre la conformidad de los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación?						
8.7 Control de las salidas de los No Conformes							
18	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante asegura que las salidas de los no conformes con sus requisitos, se identifican y controlan para prevenir su uso o entrega no intencional?						
19	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante efectúa las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la No Conformidad y su potencial efecto sobre la conformidad del servicio?						
Subtotal		0	0	0	0		
		Matriz de evaluación de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015					
Cumplimiento		Ponderación		Observación			
A	Absoluto	10 puntos		cumple completamente con el requisito			
B	Parcial	5 puntos		cumple parcialmente con el requisito			
C	Mínimo	3 puntos		cumple con el mínimo del requisito			
D	No cumple	0 puntos		no cumple con el requisito			
N°	Requisitos	Criterio ponderado					
		A	B	C	D		
		10	5	3	0		
9. Evaluación de desempeño							
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación				A	B	C	D
1	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina el seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño y la eficacia del SGC?						

2	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante desarrolla seguimiento a la percepción de los usuarios sobre el grado que se cumplen sus necesidades y expectativas?			
3	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante, analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen del seguimiento y medición?			
9.2 Auditoría Interna				
4	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante planifica y efectúa auditorías internas en intervalos planificados?			
5	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante selecciona los auditores y efectúa auditorías objetivas e imparciales?			
6	El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante documenta y difunde los resultados de las auditorías al nivel directivo			
7	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante desarrolla correcciones y toma las acciones correctivas pertinentes?			

9.3 Revisión por la Dirección

8	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante revisa los resultados de la auditorias en función del control y mejora de la entidad pública?			
9	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante identifica el ámbito externo e interno asociado a las necesidades y expectativas de las partes interesadas?			
10	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante considera la adecuación de los recursos destinados a su desempeño?			
11	El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante analiza la comunicación de las partes interesadas mediante quejas y/o reclamos?			
12	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante considera acciones y decisiones vinculadas a oportunidades de mejora?			
Subtotal		0	0	0



Matriz de evaluación de cumplimiento de los requisitos ISO 9001:2015

Cumplimiento		Ponderación	Observación
A	Absoluto	10 puntos	cumple completamente con el requisito
B	Parcial	5 puntos	cumple parcialmente con el requisito
C	Mínimo	3 puntos	cumple con el mínimo del requisito
D	No cumple	0 puntos	no cumple con el requisito

N°	Requisitos	Criterio ponderado						
		A	B	C	D			
		10	5	3	0			
10. Mejora								
10.1 Generalidades					A	B	C	D
1	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del usuario y mejorar su satisfacción?							
10.2 No conformidad y acción correctiva								
2	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante reacciona ante No Conformidades, toma acciones para su control y corrección?							
3	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante revisa la eficacia de las acciones correctivas implementadas?							
4	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante mantiene información documentada como evidencia de las no conformidades, acciones tomadas y los resultados de acciones correctivas?							
10.3 Mejora Continua								
5	¿El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante dispone de un mecanismo de control y mejora de sus procesos?							
6	El Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante considera los resultados del análisis y evaluación de los datos que genera para la determinación de las oportunidades de mejora							
Subtotal					0	0	0	0

Anexo 2. Matriz F.O.D.A

	CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE ANÁLISIS FODA	Código:	CCPD-AA-DOC-001-2023
		Versión:	1
		Página:	1
		Fecha	27/1/2023

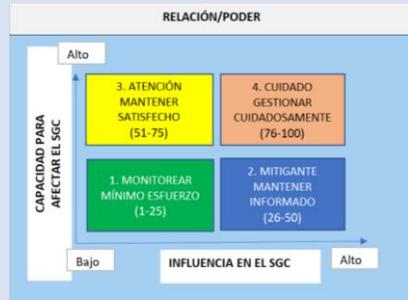
FODA CRUZADO (ESTRATEGIAS)

		O	OPORTUNIDADES (O)	A	AMENAZAS (A)
		FACTORES EXTERNOS	O1	Alianzas con organizaciones públicas y privadas	A1
FACTORES INTERNOS	O2	Construcción de nuevos proyectos sociales	A2	Desconocimiento de la comunidad sobre los servicios que se ofrecen.	
	O3	Autogestión	A3	Falta de interés de las instituciones del estado, ejecutoras de la política pública	
	O4	Generación de recursos propios	A4	Limitante de las organizaciones no gubernamentales	
	O5		A5		
FORTALEZAS (F)		FO	ESTRATEGIAS OFENSIVAS (F-O) ¿Cómo podemos usar una fortaleza para explotar una oportunidad?	FA	ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (F-A) ¿Cómo podemos usar una fortaleza para minimizar o neutralizar una amenaza?
F1	Representatividad política del presidente del Consejo, alcalde del cantón	F1:O4	Conseguir el aumento de presupuesto por intermedio del alcalde del cantón, para la generación de proyectos que permitan generar recursos económicos propios	F2:A2	Implementar a través del departamento de comunicación del Gad municipal, una campaña de difusión de los servicios que presta el Consejo Cantonal de Protección
F2	Coordinación y apoyo del gobierno municipal	F2:02	Implementar la ejecución de nuevos proyectos sociales con el apoyo y coordinación del gobierno municipal	F1:A3	Gestionar recursos económicos con otras instituciones del estado por intermedio de la alcaldía.
F3	Conocimiento de la realidad del territorio	F4:01	Administrar recursos económicos provenientes de alianzas estratégicas con otras instituciones		
F4	Autonomía financiera y de talento humano				
DEBILIDADES (D)		DO	ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN (D-O) ¿Cómo podemos corregir una debilidad para poder aprovechar una oportunidad?	DA	ESTRATEGIAS DE SUPERVIVENCIA (D-A) ¿Cómo vamos a trabajar una debilidad para minimizar el efecto de una amenaza?
D1	Reducción del presupuesto	D3:04	Implementar planes de capacitación permanentes para todo el personal técnico y administrativo, con la generación de recursos propios	D2:A2	Mejorar el uso de la tecnología, con la finalidad de dar a conocer los servicios que ofrece el Consejo Cantonal.
D2	Equipos tecnológicos deficientes	D2:01	Crear alianzas con instituciones públicas o privadas, para la donación de recursos tecnológicos, para mejorar los procesos operativos.	D4: A3	Actualizar la base de datos de los grupos de atención prioritaria, para que las entidades estatales, conozcan de cerca la realidad en la que viven estos sectores.
D3	Falta de capacitación del personal				
D4	Información desactualizada de los grupos de atención prioritaria				

Anexo 3. Matriz Integral

		MATRIZ INTEGRAL		Código:	CCPD-AA-DOC-002-2023
				Versión:	1
FODA-PESTEL IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				Página:	1
				Fecha	27/1/2023
FACTOR	ASUNTO	FODA		RIESGO OPORTUNIDAD	
POLÍTICO	Inestabilidad Política	A	AMENAZA	Aumento del riesgo país Decae el interés de los inversionistas	
POLÍTICO	Altos índices de corrupción	A	AMENAZA	Reducción de la eficacia en la prestación de servicios públicos	
ECONÓMICO	Reducción del Presupuesto Municipal	A	AMENAZA	Recursos insuficientes para la ejecución de políticas públicas	
SOCIAL	Crecimiento poblacional	A	AMENAZA	Incremento de las necesidades de la población	
SOCIAL	Falta de aplicación de políticas públicas	A	AMENAZA	Necesidades de la comunidad insatisfechas	
TECNOLÓGICO	Aparición de nuevas herramientas tecnológicas	O	OPORTUNIDAD	Mejor control de los procesos	
ECOLÓGICO	Conciencia ambiental para el buen uso de energía eléctrica y agua potable	O	OPORTUNIDAD	Conservación del medio ambiente	
LEGAL	Reformas a la ordenanza	O	OPORTUNIDAD	Mejoras en el Sistema de Protección de Derechos	

Anexo 4. Matriz partes interesadas

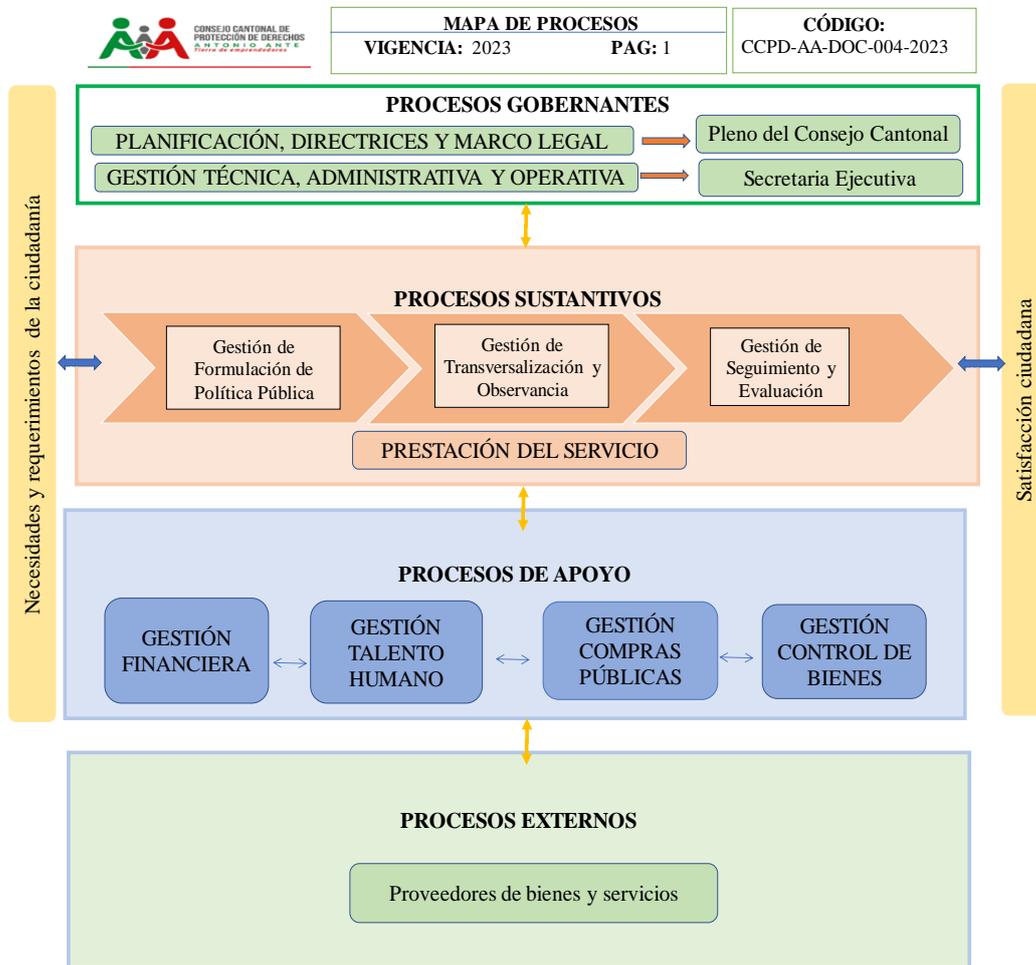


NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS - ISO 9001 2015

Código: CCPD-AA-DOC-003-2023
Versión: 1
Página: 1
Fecha: 27/1/2023

PARTES INTERESADAS	Interno/ externo	Impacto	Influencia	Impacto x Influencia	Cuadrante	Valoración	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	PLANIFICACIÓN EN EL SGC	Versión:	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE PI
Nivel directivo	interno	9	9	81	4 Gestionar cuidadosamente	ALTO	Cumplimiento de la misión de la entidad, emisión de políticas y directrices para su funcionamiento	Elaborar el planeamiento estratégico de la entidad	Dirección	Informe de gestión
Usuarios	externo	10	8	80	4 Gestionar cuidadosamente	ALTO	Servicio al cliente de calidad, nivel de satisfacción alto	Establecer los objetivos de calidad e indicadores de desempeño	Dirección	Encuesta de satisfacción al cliente
Empleados	interno	9	8	72	4 Mantener satisfecho	ALTO	Remuneración justa, clima laboral y seguridad adecuada, capacitación permanente	Planificar y ejecutar el programa de capacitación y evaluación de desempeño	Recursos Humanos	Registros de capacitación Evaluación de desempeño
Proveedores	externo	4	8	32	2 Mantener informado	MEDIO	Cumplimiento de los requisitos establecidos en la orden de compra o contrato Horarios y plazos de entrega adecuados	Seleccionar y evaluar de forma periódica a proveedores	Compras públicas	Procedimiento de selección y homologación de proveedores
Entes reguladores	externo	9	9	81	4 Gestionar cuidadosamente	ALTO	Cumplimiento de las normativas de control interno CGE, LOSEP, y LOSNCP	Planificar, controlar y monitorear las normas y leyes aplicables	Dirección	Check list de los requisitos legales aplicables
Entorno social/ comunidad	externo	8	8	64	2 Mantener informado	MEDIO	Cumplimiento de las necesidades de protección de derechos de todos los grupos de atención prioritaria Programas de beneficio social	Determinar y cumplir con políticas públicas	Dirección	Número de proyectos sociales implementados

Anexo 5. Mapa de Procesos



Anexo 6. Fichas de caracterización de procesos del CCPD-AA

		FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO	CCPD-AA-DOC-005-2023
		CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS		FECHA	25/2/2023
				N° PÁGINA	1
NOMBRE DEL PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO		RESPONSABLE	
Gestión Dirección Administrativa		Planificar y gestionar a través de la planeación estratégica institucional, el cumplimiento de los objetivos de la calidad y la gestión de riesgos, en función de los requisitos legales establecidos.		Secretaría Ejecutiva del CCPD-AA	
ALCANCE		REQUISITOS DEL CLIENTE Y LEGALES		TIPO DE PROCESO	
Desde la planificación estratégica, hasta el mejoramiento continuo de los procesos		Administrar los recursos públicos de manera eficiente, tomando en cuenta la normativa legal vigente.		Gobernante	x
				Sustantivo	
				Apoyo	
ENTRADAS		DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		CLIENTE	SALIDAS
Todos los procesos	Requerimiento y necesidades de los usuarios	Identificar los requerimientos y necesidades de los usuarios y de las partes interesadas, provisionar los recursos necesarios, establecer políticas y planes institucionales, realizar un seguimiento y evaluación de los procesos, aplicar acciones correctivas para conseguir la mejora continua.		Todos los procesos	Identificación de las necesidades
	Requerimiento y necesidades de las partes interesadas				Directrices para la identificación del riesgo
	Identificación del riesgo				Seguimiento y evaluación de los planes y proyectos
	Políticas y planes institucionales				Acciones correctivas y preventivas
	Seguimiento y evaluación de los procesos				
RECURSOS		REQUISITOS LEGALES APLICABLES			
PERSONAL ECONOMICOS INFRAESTRUCTURA EQUIPOS PROGRAMAS AMBIENTE		Secretaría Ejecutiva	ISO 9001: 2015 Gestión de Calidad		
		Asignación de recursos económicos	COOTAD		
		Edificio del CCPD-AA	Ordenanza Nro 028		
		Computadora, internet			
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO					
NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción de los usuarios				
Cumplimiento de los objetivos de calidad	Calidad en los procesos				
	Potenciar el recurso humano				
ELABORADO		REVISADO		APROBADO	

		FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO	CCPD-AA-DOC-006-2023
		CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS		FECHA	25/2/2023
				Nº PÁGINA	1
NOMBRE DEL PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO		RESPONSABLE	
Gestión Financiera		Registrar y administrar los recursos economicos de la entidad, según la planificación institucional y bajo la normativa vigente y reglamentos institucionales		Analista Financiera	
ALCANCE		REQUISITOS DEL CLIENTE Y LEGALES		TIPO DE PROCESO	
Desde la elaboración del presuesto hasta el cierre del período fiscal		Según la planificación presupuestaria anual		Gobernante	
				Sustantivo	
				Apoyo	x
ENTRADAS		DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		CLIENTE	SALIDAS
Dirección	Presupuesto anual aprobado	Derterminación de los recursos económicos financieros, ingreso del presupuesto anual aprobado, emisión de certificaciones presupuestarias, control previo a pago de nomina, planillas del IESS, facturas. Declaración mensual de impuestos, ejecución presupuestaria trimestral, informes financieros.		Procesos	Presupuesto de Igresos
Compras	Facturas proveedores			Proveedor	Factura, documentos habilitantes para el pago
Talento Humano	Pago de nómina			Personal CCPD-AA	Roles de Pago
Compras	Declaración de impuestos			Entes de control	Declaracion IVA, impuesto a la renta
Dirección	Ejecución presupuestara			Normas de control interno	Conciliaciones bancarias, SPI
RECURSOS		REQUISITOS LEGALES APLICABLES			
PERSONAL ECONOMICOS INFRAESTRUCTURA EQUIPOS PROGRAMAS AMBIENTE		Analista Financiera		ISO 9001: 2015 Gestión de Calidad	
		Presupuesto		Normativa del SRI	
		Oficina Financiera		Normas de Contro Interno de la Contraloría	
		Computadora, internet		Plan Operativo Anual	
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO					
NOMBRE DEL INDICADOR					
Ejecución Presupuestaria		Número de transferencias acreditadas/Número de pagos efectuados *100			
		Presupuesto ejecutado/Presupuesto anual aprobado * 100			
ELABORADO		REVISADO		APROBADO	

	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO	CCPD-AA-DOC-007-2023	
	CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS		FECHA	25/2/2023	
			N° PÁGINA	1	
NOMBRE DEL PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO		RESPONSABLE	
Gestión Talento Humano		Gestionar las competencias de talento humano de la institución, de manera eficiente y oportuna en un clima laboral adecuado.		Encargado de Talento Humano	
ALCANCE		REQUISITOS DEL CLIENTE Y LEGALES		TIPO DE PROCESO	
Desde las etapas de selección hasta la evaluación del personal.		Selección y contratación del personal, capacitación y evaluación		Gobernante	
				Sustantivo	
				Apoyo	
				x	
ENTRADAS		DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		CLIENTE	SALIDAS
Procesos	Informe de requerimiento del Talento Humano	Planificar las necesidades de contratación, realizar el proceso de selección, ejecutar los planes de capacitación y evaluación del desempeño.		Dirección, Talento Humano	Plan de vinculación del personal
Talento Humano	Selección del personal			Procesos	Funcionarios contratados
Talento Humano	Plan de Capacitación			Procesos	Funcionarios capacitados
Financiero	Presupuesto para capacitaciones			Dirección	Resultados de la evaluación
Talento Humano	Evaluación de desempeño			Financiero	Liquidación personal desvincualdo
Dirección	Desvinculación del personal				
RECURSOS				REQUISITOS LEGALES APLICABLES	
PERSONAL ECONOMICOS INFRAESTRUCTURA EQUIPOS PROGRAMAS AMBIENTE		Talento Humano		ISO 9001: 2015 Gestión de Calidad	
		Presupuesto		LOSEP	
		Oficina de talento humano		Código de Trabajo	
		Computadora, internet, materiales de oficina			
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO					
NOMBRE DEL INDICADOR					
Eficiencia capacitación personal		Número de capacitaciones ejecutadas en el año/capacitaciones ejecutadas el año anterior * 100			
ELABORADO		REVISADO		APROBADO	

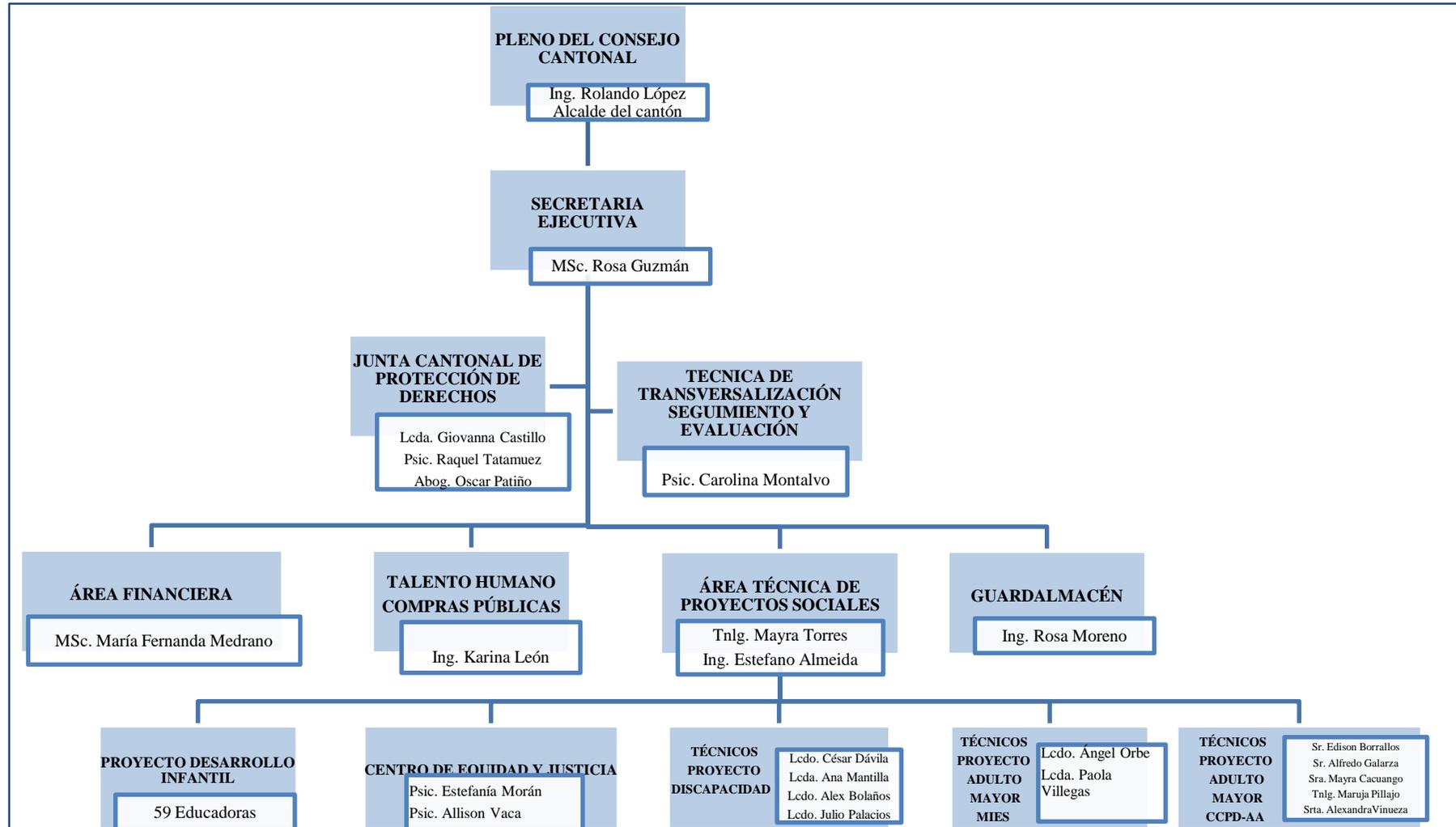


FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS
CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS

CÓDIGO	CCPD-AA-DOC-008-2023
FECHA	25/2/2023
N° PÁGINA	1

NOMBRE DEL PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO	RESPONSABLE	
Gestión Compras Públicas		Gestionar y supervisar los procesos de contratación pública, en función de las leyes, reglamentos y normas vigentes.	Encargado de Compras Públicas	
ALCANCE		REQUISITOS DEL CLIENTE Y LEGALES	TIPO DE PROCESO	
Desde la solicitud del area requirente hasta la firma de la orden de compra con el proveedor		Según informe de necesidad con las especificaciones técnicas o términos de referencia probados	Gobernante	
			Sustantivo	
			Apoyo	x
ENTRADAS		DESCRIPCIÓN	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	CLIENTE	SALIDAS
Area Requirente	Informe de necesidad o requerimiento	Recepción del informe de necesidad o requerimiento ,realización de la compra a través del portal de compras públicas, recepción de proformas, selección del proveedor a través del estudio de mercado, notificación al proveedor ganador, legalización de la orden de compra	Control de Bines	Bien o servicio adquirido
Dirección	Adquisición a través del SOCE		Compras Públicas	Reporte mensual de adquisiciones
Area Requirente	Estudio de mercado		Dirección	Evaluación de proveedores
Area Requirente	Selección del proveedor		Proveedor	Acta Entrega recepción y factura
Dirección	Notificación al proveedor		Financiero	Factura pagada
Dirección	Legalización de la orden de compra o contrato			
RECURSOS			REQUISITOS LEGALES APLICABLES	
PERSONAL ECONOMICOS INFRAESTRUCTURA EQUIPOS PROGRAMAS AMBIENTE			Técnico y Administrativo	ISO 9001: 2015 Gestión de Calidad
			Presupuesto	Ley Orgánica de Contratación Pública
			Oficina de compras públicas	Resoluciones emitidas SERCOP
			Computadora, internet	Plan Anua de Contratación
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO				
NOMBRE DEL INDICADOR		FORMA DE CÁLCULO DEL INDICADOR		
Efectividad en los procesos de contratación pública		Número de procesos declarados desiertos/ número total de procesos adjudicados * 100		
		Número de procesos ejecutados/número de procesos planificados * 100		
ELABORADO		REVISADO		APROBADO

	FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS		CÓDIGO	CCPD-AA-DOC-009-2023
	CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS		FECHA	25/2/2023
			N° PÁGINA	1
NOMBRE DEL PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO	RESPONSABLE	
Gestión Interna Control de Bienes		Planificar y controlar de manera eficiente los bienes muebles, materiales y suministros de la institución	Encargado de guardalmacén	
ALCANCE		REQUISITOS DEL CLIENTE Y LEGALES	TIPO DE PROCESO	
Desde el ingreso de bienes de la institución, hasta la salida desde la bodega.		Recepción, control y almacenamiento de los bienes.	Gobernante	
			Sustantivo	
			Apoyo	x
ENTRADAS		DESCRIPCIÓN	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	CLIENTE	SALIDAS
Compras públicas	Orden de compra o catálogo electrónico	Registro de la orden de compra o catálogo electrónico, contactarse con el proveedor para la recepción de los bienes, constatación física, ingreso y almacenamiento en bodega, registro de entrada en el kardex, recepción de la solicitud de salida de los bienes, registro de la salida en el kardex, control de existencia, inventario mensual de los bienes en stock	Proveedor	Recepción de los bienes
Proveedor	Constatación física de los bienes		Proceso	Acta entrega recepción de los bienes
Procesos	Ingreso de los bienes a bodega		Proceso	Registro de entrada kardex
Procesos	Solicitud de salida de los bienes		Proceso	Registro de salida kardex
Dirección	Control de existencias		Proceso	Inventario mensual de los bienes
RECURSOS			REQUISITOS LEGALES APLICABLES	
PERSONAL ECONOMICOS INFRAESTRUCTURA EQUIPOS PROGRAMAS AMBIENTE		Guardalmacén	ISO 9001: 2015 Gestión de Calidad	
		Presupuesto	Reglamento del manejo y control de bienes y existencias (CGE)	
		Bodega	Principios y normas de contabilidad gubernamental	
		Computador, internet, material de oficina	Ley Orgánica de Contratación Pública	
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO				
NOMBRE DEL INDICADOR				
Recepción de los bienes y control de inventario		Número de recepciones completas por proveedor/número de ordenes de compra generadas * 100		
		Número de inventarios con errores de conteo/total de inventarios realizados * 100		
ELABORADO		REVISADO		APROBADO



Anexo 8. Perfil del puesto



CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE

Código: CCPD-AA-DOC-012-2023

Versión: 1

Página: 1

Fecha: 27/1/2023

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS E IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Denominación del Puesto:	Secretario Ejecutivo	INTERFAZ: Pleno del Consejo, Equipo de Trabajo, Organismos de Control	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel	
Nivel:	Profesional				
Unidad Administrativa:	Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante		Área de Conocimiento:	Contabilidad y Auditoría, Administración de Empresas, Gestión Social, Psicología, Jurisprudencia, Antropología, Sociología, Filosofía, Licenciatura en Educación, Fisioterapia, Física, Comunicación Social, Desarrollo Local.	
Rol:	Ejecución y Coordinación de Procesos				
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 7				
Grado:	13				
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Dirigir, planificar, coordinar, supervisar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la gestión técnica, financiera y administrativa del CCPD-AA e impartir las instrucciones necesarias, para el cumplimiento de los objetivos del Consejo.		Tiempo de Experiencia:	4 años		
		Especificidad de la experiencia	Administración, trabajo comunitario, responsable de procesos de desarrollo social.		
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
		Temática de la Capacitación			
		Administración de Proyectos, COTAAD, protección de derechos, administración pública.			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Ejerce la representación legal, Administrativa, judicial y extrajudicial del CCPD-AA.	Políticas Públicas, Procesos Administrativos	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Orientación / Asesoramiento	Alto	Asesora a las autoridades de la institución en materia de su competencia, generando políticas y estrategias que permitan tomar decisiones acertadas.	
Organiza y coordina la formulación concertada del Plan Cantonal de Protección de Derechos y ponerlo en conocimiento y aprobación Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante;	Políticas Públicas, Agenda Nacional de Protección de Derechos y Ordenanzas.Código de la Niñez y Adolescencia, Leyes, Normas Supletorias de Niñez y Adolescencia.	Pensamiento Estratégico	Alto	Comprende rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades de su organización / unidad o proceso/ proyecto y establece directrices estratégicas para la aprobación de planes, programas y otros.	
		Planificación y Gestión	Alto	Anticipa los puntos críticos de una situación o problema, desarrollando estrategias a largo plazo, acciones de control, mecanismos de coordinación y verificando información para la aprobación de diferentes proyectos, programas y otros. Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos complejos.	
Implanta políticas públicas, planes, programas, proyectos y acciones al plan de desarrollo y ordenamiento territorial de los diferentes niveles de gobierno que están en el Cantón.	Transversalización de Políticas Públicas, Agenda Nacional de Protección de Derechos y Ordenanzas, Enfoque de Derechos, Doctrina de Protección Integral.	Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.	
		Percepción de Sistemas y Entorno	Alto	Identifica la manera en cómo un cambio de leyes o de situaciones distintas afectará a la organización.	
		10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
Coordina con los diferentes niveles de gobierno y los organismos públicos, privados y comunitarios del Cantón Antonio Ante, la ejecución del plan cantonal de protección aprobado por el Consejo.	Políticas Públicas, Agenda Nacional de Protección de Derechos y Ordenanzas.Código de la Niñez y Adolescencia, Leyes, Normas Supletorias de Niñez y Adolescencia. Planificación	Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
		Orientación a los Resultados	Alto	Realiza las acciones necesarias para cumplir con las metas propuestas. Desarrolla y modifica procesos organizacionales que contribuyan a mejorar la eficiencia.	
Organiza los proyectos de investigación y de capacitación que fueren necesarios para mejorar la capacidad de gestión del Sistema de Protección de Derechos del Cantón.	Transversalización de Políticas Públicas, Agenda Nacional de Protección de Derechos y Ordenanzas, Enfoque de Derechos, Doctrina de Protección Integral.	Contrucciones de Relaciones	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.	
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Alto	Identifica las razones que motivan determinados comportamientos en los grupos de trabajo, los problemas de fondo de las unidades o procesos, oportunidades o fuerzas de poder que los afectan.	
Administra el presupuesto interno del Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Antonio Ante;	Procesos Administrativos, Administración Pública	Iniciativa	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
Coordina la ejecución de resoluciones del Consejo Cantonal de Protección de Derechos;	Procesos Administrativos, Administración Pública				
Responsable de los recursos económicos de los proyectos que se firmen con instituciones del estado como entidad cooperante y con el GADM-AA;	Procesos Administrativos, Administración Pública				



CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

Código: CCPD-AA-DOC-013-2023

Versión: 1

Página: 1

Fecha : 27/1/2023

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:		INTERFAZ: Secretario Ejecutivo, Equipo de Trabajo, organismos de control		Nivel de Instrucción: Técnico Superior Tecnológico Superior Tercer Nivel		
Denominación del Puesto:	Analista de Política Pública					
Nivel:	Profesional					
Unidad Administrativa:	Gestión técnica de Política Pública			Área de Conocimiento: Gestión Social, Psicología, Administración de Empresas, Terapia Física, Medicina, Sociología, Antropología, Jurisprudencia, Comunicación Social.		
Rol:	Ejecución de Procesos					
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 4					
Grado:	10					
Ámbito:	Cantonal					
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Fortalecer y capacitar a los grupos prioritarios en la participación activa, para establecer herramientas que aporten en la elaboración de políticas públicas en el Cantón Antonio Ante, para garantizar el cumplimiento de los derechos de los grupos prioritarios.		Tiempo de Experiencia:	Técnico Superior	Tecnológico Superior	Tercer Nivel	
			5 años	4 años	2 años	
		Especificidad de la experiencia	Manejo de proyectos de desarrollo social, políticas públicas, intervención en comunidades, mediación, intervención en crisis, trabajo con personas con discapacidad.			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
Integra planes, programas y proyectos que dan cumplimiento al Plan Nacional del Buen Vivir, contribuyendo a la reducción de las desigualdades e incumplimientos frente a los derechos humanos de los habitantes del cantón Antonio Ante;		Políticas Públicas, Agenda Nacional de Protección de Derechos y Ordenanzas.Código de la Niñez y Adolescencia, Leyes, Normas Supletorias de Niñez y Adolescencia.		Temática de la Capacitación		
				Administración de proyectos, planificación, manejo de índices de desarrollo social.		
Ejecuta las políticas públicas de protección integral de derechos, desarrollando los mecanismos que aseguren su financiamiento, capacidades locales, técnicas y administrativas a fin de garantizar dicha implementación.		Políticas Públicas, Agenda Nacional de Protección de Derechos y Ordenanzas.Código de la Niñez y Adolescencia, Leyes, Normas Supletorias de Niñez y Adolescencia.		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Define los mecanismos para la participación de los grupos de atención prioritaria y sociedad civil conforme lo que establece la Ley de Participación Ciudadana y Control Social;		Ley de Participación Ciudadana y Control Social, COOTAD, Política Pública.		Identificación de Problemas	Medio	Identifica los problemas en la entrega de los productos o servicios que genera la unidad o proceso; determina posibles soluciones.
				Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.
Elabora propuestas de Política Pública en el Cantón en coordinación con los Consejos Consultivos y Defensores Comunitarios;		Formulación de Políticas Públicas, Agenda Nacional de Protección de Derechos y Ordenanzas, Enfoque de Derechos, Doctrina de Protección Integral.		Pensamiento Crítico	Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.
				Organización de la Información	Medio	Clasifica y captura información técnica para consolidarlos.
Ejecuta la Transversalización, Observancia y Seguimiento para la Evaluación de las Políticas Públicas.		Transversalización de Políticas Públicas, Agenda Nacional de Protección de Derechos y Ordenanzas, Enfoque de Derechos, Doctrina de Protección Integral.		Generación de Ideas	Medio	Desarrolla estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.
				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
Realiza la creación, conformación y fortalecimiento de los Consejos Consultivos; conformación y fortalecimiento de las Defensorías Comunitarias; y elaboración de propuestas para convenios interinstitucionales;		Políticas Públicas, Procesos Administrativos		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
				Contrucciones de Relaciones	Medio	Construye relaciones, tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.
				Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene un actitud abierta para aprender de los demás.
				Conocimiento del Entorno Organizacional	Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que es influir en la institución.



CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE

Código: CCPD-AA-DOC-014-2023

Versión: 1

Página: 1

Fecha: 27/1/2023

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Código:		INTERFAZ:		Nivel de Instrucción: Área de Conocimiento:		
Denominación del Puesto:	Miembro de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante	Secretario Ejecutivo, Equipo de Trabajo, organismos de protección de derechos, ciudadanía.				
Nivel:	Profesional					
Unidad Administrativa:	Gestión de Protección de Derechos					
Rol:	Ejecución de Procesos					
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 4					
Grado:	10					
Ámbito:	Cantonal					
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA				
Asesorar e impulsar para el cumplimiento de garantías legales y administrativas para la restitución de derechos violentados a los ciudadanos de Antonio Ante.		Tiempo de Experiencia:	Técnico Superior	Tecnológico Superior	Tercer Nivel	
			5 años	4 años	2 años	
		Especificidad de la experiencia	Proyectos de desarrollo social, tratamiento de casos de violencia intrafamiliar, mediación de conflictos, intervención psicológica, aplicación de derechos humanos.			
6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO						
Temática de la Capacitación						
Mecanismos de Protección de Derechos, Doctrina de Protección Integral de Derechos, solución de conflictos						
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Conoce los asuntos de casos de amenaza o violación de derechos individuales de los niños, niñas y adolescentes dentro de la jurisdicción del respectivo cantón, y ejecuta las medidas administrativas de protección que sean necesarias para proteger el derecho amenazado o restituir el derecho violado.		Políticas Públicas, Agenda Nacional de Protección de Derechos y Ordenanzas.Código de la Niñez y Adolescencia, Leyes, Normas Suppletorias, sistema de restitución de derechos		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Pensamiento Conceptual	Alto	Desarrolla conceptos nuevos para solucionar conflictos o para el desarrollo de proyectos, planes organizacionales y otros ; Hace que las situaciones o ideas complejas estén claras, sean simples y comprensibles. Integra ideas, datos
Ejecuta las acciones necesarias ante los órganos competentes en los casos de incumplimiento de sus decisiones		Políticas Públicas, Agenda Nacional de Protección de Derechos y Ordenanzas.Código de la Niñez y Adolescencia, Leyes, Normas Suppletorias, sistema de restitución de derechos		Pensamiento Crítico	Alto	Analiza, determina y cuestiona la viabilidad de aplicación de leyes, reglamentos, normas, sistemas y otros, aplicando la lógica.
				Pensamiento Analítico	Alto	Realiza análisis extremadamente complejos, organizando y secuenciando un problema o situación, estableciendo causas de hecho, o varias consecuencias de acción. Anticipa los obstáculos y planifica los siguientes pasos.
Realiza un registro de familias adultos, niños niñas y adolescentes del respectivo municipio a quienes se haya aplicado medidas de protección.		Estadística, organización de información		Expresión Escrita	Alto	Escribir documentos de complejidad alta, donde se establezcan parámetros que tengan impacto directo sobre el funcionamiento de una organización, proyectos u otros. Ejemplo (informes de procesos legales, técnicos).
				Juicio y Toma de Decisiones	Alto	Toma decisiones de complejidad alta sobre la base de la misión y objetivos de la institución, y de la satisfacción del problema del cliente. Idea soluciones a problemáticas futuras de la institución.
10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES						
Aplica los mecanismos de Denuncia ante las autoridades competentes la comisión de infracciones administrativas y penales en contra de niños, niñas y adolescentes.		Políticas Públicas, Agenda Nacional de Protección de Derechos y Ordenanzas.Código de la Niñez y Adolescencia, Leyes, Normas Suppletorias, sistema de restitución de derechos		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Trabajo en Equipo	Alto	Crear un buen clima de trabajo y espíritu de cooperación. Resuelve los conflictos que se puedan producir dentro del equipo. Se considera que es un referente en el manejo de equipos de trabajo. Promueve el trabajo en equipo con otras áreas de la organización.
Analiza que los reglamentos y prácticas institucionales de las entidades de atención no violen los derechos de la niñez y adolescencia.		Políticas Públicas, Agenda Nacional de Protección de Derechos y Ordenanzas.Código de la Niñez y Adolescencia, Leyes, Normas Suppletorias, sistema de restitución de derechos		Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
				Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejores. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.
Elabora informes de manera trimestral sobre las actividades de su puesto a la secretaría de CCPD-AA		Políticas Públicas, Agenda Nacional de Protección de Derechos y Ordenanzas.Código de la Niñez y Adolescencia, Leyes, Normas Suppletorias, sistema de restitución de derechos		Contrucciones de Relaciones	Alto	Construye relaciones beneficiosas para el cliente externo y la institución, que le permiten alcanzar los objetivos organizacionales. Identifica y crea nuevas oportunidades en beneficio de la institución.



CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE

Código: CCPD-AA-DOC-015-2023

Versión: 1

Página: 1

Fecha: 27/1/2023

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Código:		INTERFAZ: Secretario Ejecutivo, Equipo de Trabajo, organismos de control		Nivel de Instrucción: Técnico Superior Tecnológico Superior Tercer Nivel			
Denominación del Puesto:	Analista Financiero						
Nivel:	Profesional						
Unidad Administrativa:	Gestión Financiera			Área de Conocimiento: Contabilidad y Auditoría, Administración de Empresas.			
Rol:	Ejecución de Procesos de Apoyo						
Grupo Ocupacional:	Servidor Público 4						
Grado:	10						
Ámbito:	Cantonal						
2. MISIÓN				5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Administrar y gestionar eficientemente los recursos financieros CCPD-AA, a fin de garantizar los flujos económicos, registro y control de los mismos, cumplimiento de las normas, procedimientos de control interno y demás normativa vigente.				Tiempo de Experiencia:	Técnico Superior 5 años	Tecnológico Superior 4 años	Tercer Nivel 2 años
				Especificidad de la experiencia	Contabilidad General y Contabilidad, análisis de estados financieros, transferencias banco central		
				6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
				Temática de la Capacitación Presupuesto, Contabilidad, tributación.			
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS			
Recopila la información contable financiera necesaria y oportuna que facilite la toma de decisiones de las autoridades.		Gestión contable y financiera, procesos internos		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
				Pensamiento Estratégico	Bajo	Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.	
Consolida para conocimiento del Consejo Cantonal de Protección de Derechos y Secretario/a Ejecutivo/a, la proforma presupuestaria de la institución, que contenga los programas de ingresos y egresos públicos, las reformas que se estimen necesarias, así como de la ejecución y evaluación		Administración presupuestaria, contabilidad gubernamental		Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Bajo	Presenta datos estadísticos y/o financieros.	
				Pensamiento Crítico	Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.	
Consolida los informes sobre los estados financieros y sobre cualquier otro asunto relativo a la administración financiera y someterlos a consideración del Secretario/a Ejecutivo/a,		Administración presupuestaria, contabilidad gubernamental		Manejo de Recursos Financieros	Alto	Planifica y aprueba el presupuesto anual de una institución o de un proyecto a largo plazo. Incluye gestionar el financiamiento necesario.	
				Destreza Matemática	Medio	Utiliza las matemáticas para realizar cálculos de complejidad media. (Ejemplo liquidaciones, conciliaciones bancarias, etc.)	
				10. COMPETENCIAS CONDUCTUALES			
Codifica las certificaciones de partidas y disponibilidades presupuestarias, controlando la adecuada ejecución del presupuesto aprobado		Administración presupuestaria, contabilidad gubernamental		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
				Orientación a los Resultados	Medio	Modifica los métodos de trabajo para conseguir mejoras. Actúa para lograr y superar niveles de desempeño y plazos establecidos.	
Colabora con los procedimientos de control previo y llevar los registros de ingresos y egresos		contabilidad gubernamental, normativa de la Contraloría General del Estado.		Contrucciones de Relaciones	Bajo	Establece relaciones a nivel laboral. Inicia y mantiene relaciones sociales con compañeros, clientes y proveedores.	
				Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Utiliza las normas, la cadena de mando y los procedimientos establecidos para cumplir con sus responsabilidades. Responde a los requerimientos explícitos.	
Actualiza el flujo de caja del CCPD-AA mensualmente para organizar los pagos de proveedores y haberes que tenga la institución;		Administración presupuestaria, contabilidad gubernamental		Aprendizaje Continuo	Bajo	Busca información sólo cuando la necesita, lee manuales, libros y otro, para aumentar sus conocimientos básicos.	



CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE

Código: CCPD-AA-DOC-016-2023

Versión: 1

Página: 1

Fecha: 27/1/2023

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA			
Proyecto	Desarrollo Infantil	Interfaz: Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante CCPD-AA, Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, Instituciones Públicas, organismos sociales, ciudadanía y demás direcciones del GAD Municipal de Antonio Ante	Nivel de Instrucción	Técnico Superior Tecnológico Superior Tercer Nivel		
Denominación del Puesto	Técnico/a de Desarrollo Infantil			Área de conocimiento: Desarrollo Infantil, Psicopedagogía, Psicología, Ciencias de la Educación mención Educación Inicial, Educación Infantil, Parvularia, Gestión Social y áreas afines		
Nivel de Instrucción	Profesional					
Unidad Administrativa	Consejo Cantonal de Protección de Derechos					
Rol	Ejecución de Procesos					
Grupo Ocupacional	Servidor Público 4					
Grado	10..					
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA			
Ejecutar las políticas, normas técnicas, estándares e indicadores de los servicios de desarrollo infantil mediante políticas para el desarrollo integral de los centros de atención, para el mejoramiento de la calidad de servicios a nivel cantonal.			Tiempo de Experiencia:	Técnico Superior: 5 años; Tecnológico Superior: 4 años; Tercer Nivel: 2 años		
			Especificidad de la experiencia	Proyectos relacionados con niñez y adolescencia. Educación Infantil, Parvularia		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO			
			Gestión de desarrollo infantil, herramientas pedagógicas primera infancia, planificación estratégica			
			8. COMPETENCIAS TÉCNICAS			
			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
Planificar, coordinar, ejecutar y evaluar la planificación operativa con el equipo de los Centros de Desarrollo Infantil (CDI);			Planificación y Gestión	Medio	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.	
Hacer seguimiento, control de asistencia y evaluación del equipo de los CDI mediante informe mensual.			Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y está en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.	
Capacitar al equipo de los CDI.			Monitoreo y Control	Medio	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.	
Elaborar y presentar informes mensualmente de las actividades realizadas al Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante;			Pensamiento Crítico	Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.	
Facilitar y/o participar en reuniones o talleres, con equipos, familias y comités de los CDI.			Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.	
Realizar actividades de coordinación interinstitucional;			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	
Planificar y elaborar con el equipo las actividades para cumplir con lo establecido en el Plan Operativo de Actividades;			Aprendizaje continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza un gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.	
Las demás actividades que el Jefe inmediato superior disponga en beneficio de los intereses institucionales			Iniciativa	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.	
			Conocimiento del Entorno Organizacional	Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que es influir en la institución.	
			Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los demás.	
			Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.	



CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE

Código: CCPD-AA-DOC-017-2023

Versión: 1

Página: 1

Fecha: 27/1/2023

DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Proyecto	Discapacidad	Interfaz: Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante CCPD-AA, Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, Instituciones Públicas, organismos sociales, ciudadanía y demás direcciones del GAD Municipal de Antonio Ante	Nivel de Instrucción	Técnico Superior Tecnológico Superior Tercer Nivel
Denominación del Puesto	Técnico de Desarrollo Social			
Nivel de Instrucción	Profesional			
Unidad Administrativa	Consejo Cantonal de Protección de Derechos		Área de conocimiento:	Psicología, Antropología, Sociología, Ciencias de la Educación, Ciencias Sociales, Administración de Empresas, Administración de Empresas Turísticas, Ciencias Humanas, Desarrollo Social.
Rol	Ejecución de Procesos			
Grupo Ocupacional	Servidor Público 4			
Grado	10..			
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Coordinar, organizar y establecer planes de intervención de los programas de inclusión social para garantizar la adecuada ejecución de los mismos a nivel cantonal		Tiempo de Experiencia:	Técnico Superior: 5 años; Tecnológico Superior: 4 años; Tercer Nivel: 2 años	
		Especificidad de la experiencia	Capacitación, Pasantías y/o experiencia en Trabajo con personas Adultas Mayores y discapacidad, administración de proyectos y organizaciones sociales afines a la atención de grupos de atención prioritaria	
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
		Derechos para los grupos de atención prioritaria, normativas vigentes, planificación estratégica		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Planificar, coordinar, ejecutar y evaluar la planificación operativa con el equipo del Proyecto del Adulto Mayor y Discapacidad del CCPD-AA		Planificación y Gestión	Medio	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.
Hacer seguimiento, control de asistencia y evaluación del equipo del Proyecto del Adulto Mayor y Discapacidad del CCPD-AA, mediante informe mensual		Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y esta en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
Capacitar al equipo del Proyecto del Adulto Mayor y Discapacidad del CCPD-AA		Monitoreo y Control	Medio	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.
Elaborar y presentar informes mensualmente de las actividades realizadas al Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante; y MIES		Pensamiento Crítico	Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.
Facilitar y/o participar en reuniones o talleres, con equipos, familias y comités de beneficiarios del Proyecto del Adulto Mayor y Discapacidad del CCPD-AA		Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.
Realizar actividades de coordinación interinstitucional		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Planificar con el equipo las actividades para cumplir con lo establecido en el Plan Operativo de Actividades		Aprendizaje continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.
Las demás actividades que el Jefe Inmediato Superior disponga en beneficio de los intereses institucionales		Iniciativa	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que es influir en la institución.
		Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene un actitud abierta para aprender de los demás.
		Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Proyecto	Desarrollo Infantil - Convenio MIES	Interfaz: Centros de Desarrollo Infantil, Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante CCPD-AA, Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES	Nivel de Instrucción	Tecnología	
Denominación del Puesto	Educador/a CDI de Convenio (SBU)				
Nivel de Instrucción	Profesional		Área de conocimiento:	Atención y cuidado de niñas y niños	
Unidad Administrativa	Consejo Cantonal de Protección de Derechos				
Rol					
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Facilitar el desarrollo integral, cuidado y protección de las niñas y niños del Proyecto de Desarrollo Infantil			Tiempo de Experiencia:	1 año en Centros de Desarrollo Infantil	
			Especificidad de la experiencia	1 año como educador (a) en la atención de niñas y niños menores de cinco años de edad	
			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
			Neuroaprendizaje, Puericultura.		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. CONOCIMIENTOS ADICIONALES RELACIONADOS A LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	9. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Ejecutar las atenciones diarias a niñas y niños de 1 a 3 años de edad y en base a la Ruta Integral de Atenciones-RIA		CONOCIMIENTO DE PUERICULTURA	Juicio y Toma de Decisiones	Alto	Atención y cuidado de niñas y niños. Empatía y afecto natural.
Realizar el seguimiento nominal conjuntamente con la Coordinadora de CDI y las familias respecto de las atenciones realizadas y la identificación de alertas para derivación al Coordinador/a Técnico Territorial y su atención en la instancia respectiva		CONOCIMIENTO BASICO DE DERECHOS DE NIÑAS Y NIÑOS	Percepción de Sistemas y Entorno	Alto	Identificar conductas anormales en las niñas y niños, agudizar los sentidos, capacidad de escuchar.
Apoyar en la elaboración y ejecución del plan de mejora de la unidad de atención en función de las estrategias de fortalecimiento de la consejería familiar		CONOCIMIENTOS BASICOS DE PLANIFICACION	Habilidad Analítica	Alto	Realiza análisis y tener la capacidad de visualizar el futuro.
Asistir en la ejecución del servicio con otras modalidades de atención del ciclo de vida ampliando su cobertura hacia la zona de influencia geográfica.		CONOCIMIENTO SOBRE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	Juicio y Toma de Decisiones	Alto	Atención y cuidado de niñas y niños. Empatía y afecto natural.
Realizar las planificaciones curriculares para el grupo de edad bajo su responsabilidad con la orientación de la Coordinadora.		CONOCIMIENTOS BASICOS DE PLANIFICACION	Pensamiento Estratégico	Alto	Utilización de inteligencias múltiples, que permitan un desarrollo holístico en las niñas y niños.
Elaborar informes técnicos solicitados por el/la Técnico/a de Desarrollo Infantil		CONOCIMIENTOS BASICOS DE PLANIFICACION	Habilidad Analítica	Alto	Realiza análisis y tener la capacidad de visualizar el futuro.
Presentar planificaciones curriculares al Técnico / Coordinadora de Desarrollo Infantil		CONOCIMIENTOS BASICOS DE PLANIFICACION	Pensamiento Estratégico	Alto	Realiza análisis y tener la capacidad de visualizar el futuro.



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Proyecto	Discapacidad	Interfaz: Secretaria Técnica de Discapacidades, Ministerio de Salud Pública, Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante CCPD-AA, Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, Instituciones Públicas, organismos sociales, ciudadanía y demás direcciones del GAD Municipal de Antonio Ante	Nivel de Instrucción	Técnico Superior Tecnológico Superior Tercel Nivel	
Denominación del Puesto	Tecnico/a del Proyecto de Discapacidad				
Nivel de Instrucción	Profesional				
Unidad Administrativa	Area Técnica		Área de conocimiento:	Psicología, Sociología, Ciencias de la Educación, Ciencias Sociales, Ciencias Humanas, Desarrollo Social, Fisioterapia, Nutrición.	
Rol	Técnico				
Grupo Ocupacional	Servidor Público de Apoyo 4				
Grado	. 6				
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Promover el mejoramiento de la calidad de vida de las personas con discapacidad del cantón Antonio Ante.			Tiempo de Experiencia:	Técnico Superior: 5 años; Tecnológico Superior: 4 años; Tercer Nivel: 2 años	
			Especificidad de la experiencia	Programas educativos no formales, manejo de grupos y comunidades, proyectos sociales con sectores prioritarios	
7. ACTIVIDADES ESENCIALES			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
			Normativa legal vigente en materia de discapacidades, manejo de grupos, planificación estratégica		
			8. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Realizar la evaluación del perfil de desarrollo de habilidades, destrezas y capacidades de las personas con discapacidad que ingresan a la unidad de atención.			Planificación y Gestión	Bajo	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.
Realizar la planificación anual y mensual.			Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y esta en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
Realizar la planificación quincenal de visitas domiciliarias para la atención de las personas con discapacidad y sus familias, así como la preparación de materiales			Monitoreo y Control	Bajo	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.
Acompañar la planificación, ejecución y evaluación del Plan de Acción de los representantes del comité.			Pensamiento Crítico	Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.
Acompañar la ejecución el proceso de desarrollo de capacidades familiares y comunitarias.			Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.
Mantener actualizado el expediente personal de las personas con discapacidad de la unidad de atención a su cargo.			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Gestionar con el Ministerio de Salud, la elaboración de un menú de acuerdo a la condición nutricional de las personas con discapacidad.			Aprendizaje continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.
Acompañamiento y dar seguimiento a la formación pre laboral, prácticas laborales e inclusión laboral.			Iniciativa	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.
Apoyar el desarrollo de la planificación de actividades diarias de la familia			Conocimiento del Entorno Organizacional	Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que es influir en la institución.
Ejecutar plan de formación pre-laboral y pre-ocupacional.			Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene una actitud abierta para aprender de los demás.
			Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos; aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Proyecto	Adulto Mayor con Discapacidad	Interfaz: Secretaria Técnica de Discapacidades, Ministerio de Salud Pública, Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante CCPD-AA, Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, Instituciones Públicas, organismos sociales, ciudadanía y demás direcciones del GAD Municipal de Antonio Ante	Nivel de Instrucción	Terceer Nivel	
Denominación del Puesto	Tecnico/a del Proyecto del Adulto Mayor con Discapacidad				
Nivel de Instrucción	Profesional				
Unidad Administrativa	Area Tecnica		Área de conocimiento:	Gerontología, Psicología Clínica, Terapia Ocupacional, Fisioterapeuta o Tecnología en atención al adulto mayor	
Rol	Tecnico				
Grupo Ocupacional	Servidor Público 3				
Grado	9..				
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Promover el mejoramiento de la calidad de vida de las personas adultas mayores con discapacidad del cantón Antonio Ante			Tiempo de Experiencia:	1 año de experiencia en su área de trabajo, experiencia de trabajo con adultos mayores	
			Especificidad de la experiencia	Conocimiento de Desarrollo Comunitario y Trabajo con Familias	
7. ACTIVIDADES ESENCIALES			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
			Normativa legal vigente en materia de discapacidades, manejo de grupos, planificación estratégica		
			8. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Realizar el levantamiento de información y diagnóstico socioeconómico de las personas adultas mayores a ser atendidas en			Planificación y Gestión	Medio	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.
Aplicar la evaluación gerontológica de las actividades básicas de la vida diaria e instrumentales, cognitivas, afectiva y social			Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y esta en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
Coordinar con el Centro de salud pública y otras instituciones del sector (oferta de servicios promocionales, preventivos, as			Monitoreo y Control	Medio	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.
Elaborar y aplicar el plan de intervención individual de las personas adultas mayores.			Pensamiento Crítico	Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.
Atender 4 veces mensuales de forma individual a las personas adultas mayores y familias.			Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.
Llevar un registro diario de actividades ejecutadas con las personas adultas mayores.			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
			Aprendizaje continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.
			Iniciativa	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.
			Conocimiento del Entorno Organizacional	Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que que es influir en la institución.
			Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene un actitud abierta para aprender de los demás.
			Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Proyecto	Adulto Mayor	Interfaz: Organizaciones sociales, ciudadanía, Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante y demás direcciones del Gad Municipal de Antonio Ante	Nivel de Instrucción	Bachiller	
Denominación del Puesto	Promotor Social del Adulto Mayor				
Nivel de Instrucción	Bachiller		Área de conocimiento:	Ciencias Generales	
Unidad Administrativa	Consejo Cantonal de Protección de Derechos				
Rol	Técnico				
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Promover el mejoramiento de la calidad de vida de las personas adultas mayores del cantón Antonio Ante.			Tiempo de Experiencia:		
			Especificidad de la experiencia	Capacitación, Pasantías y/o trabajo con personas Adultas Mayores, personas con discapacidad, programas sociales, manejo de grupos y comunidades de sectores prioritarios	
			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
			Temática de la Capacitación		
			Conocimientos Generales		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES			8. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Recopilar toda la información de todos los adultos mayores del Cantón Antonio Ante;			Planificación y Gestión	Bajo	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.
Llevar registro actualizado de las personas Adultos Mayores en el que consten los datos personales y datos del familiar responsable.			Pensamiento Estratégico	Bajo	Comprende los cambios del entorno y está en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
Facilitar y adecuar un espacio para la integración familiar durante las visitas;			Monitoreo y Control	Bajo	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.
Formar grupos de Atención en Territorio;			Pensamiento Crítico	Bajo	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.
Elaborar planificación semanal de talleres y terapias para trabajo grupal en territorio			Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.
Proporcionar los recursos del medio para realizar las actividades previstas en esta modalidad.			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Destinar espacios de privacidad, con el fin de preservar la intimidad y dignidad del Adulto Mayor;			Aprendizaje continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.
Facilitar el desarrollo integral, cuidado y protección de las personas Adultas Mayores del proyecto;			Iniciativa	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.
Monitorear y evaluar el desarrollo integral de las personas Adultas Mayores atendidas;			Conocimiento del Entorno Organizacional	Bajo	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que es influir en la institución.
Elaborar informes técnicos solicitados por el/la técnico/ a del proyecto;			Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene un actitud abierta para aprender de los demás.
Apoyar a la ejecución de los lineamientos proporcionados por el/la Coordinador/a o Técnico/a del proyecto, para la atención integral de las personas Adultas Mayores y sus familias;			Orientación de Servicio	Bajo	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.
Notificar los casos detectados de vulneración de los derechos ante la autoridad competente;					
Apoyar en la implementación planes, programas y estrategias de fortalecimiento familiar y comunitario en coordinación con el/la Coordinador/a o Técnico/a del proyecto;					
Ingresar los datos en los sistemas de información de seguimiento y control;					
Realizar las planificaciones curriculares para el grupo de edad bajo su responsabilidad con orientación del técnico; y,					
Presentar planificaciones curriculares al Técnico o Coordinador/a del proyecto.					



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Proyecto	Centro de Equidad y Justicia CCPD-AA	Interfaz: Junta Cantonal de Protección de Derechos, Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante CCPD-AA, Organismos de protección de defensa y exigibilidad	Nivel de Instrucción	Título de Tercer Nivel en Psicología Clínica o Psicología General	
Denominación del Puesto	Psicólogo/a				
Nivel de Instrucción	Profesional				
Unidad Administrativa	Area Técnica		Área de conocimiento: Psicología Clínica o Psicología General		
Rol	Técnico				
Grupo Ocupacional	Servidor Público de Apoyo 4				
Grado	. 6				
2. MISIÓN			5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Construir una cultura de paz, ejecutando acciones de prevención de violencia, promoción de derechos, atención y seguimiento a las personas víctimas de violencia en todos sus tipos			Tiempo de Experiencia:	1 año de experiencia en el área de psicológica	
			Especificidad de la experiencia	Experiencia en el área de psicología, atención a personas víctimas de violencia, conocimiento del Código de la Niñez y Adolescencia, Ley del Adulto Mayor, Ley Orgánica integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres	
			6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
			Temática de la Capacitación		
			Sistema de protección y restitución de derechos		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES			8. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Atender los casos referidos por la Juanta Cantonal de Protección de Derechos y los Organismos de Protección de Defensa y Exigibilidad			Planificación y Gestión	Bajo	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.
Realizar intervención en crisis a víctimas de violencia intrafamiliar y de género en los casos que lo requieran			Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y esta en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
Realizar visitas domiciliarias a los sujetos de derecho que estén inmersos en el conflicto familiar o social, que son remitidas por la Junta de Protección de Derechos y los Organismos de Protección Defensa y Exigibilidad			Monitoreo y Control	Bajo	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.
Elaborar fichas de ingreso e historias de cada caso			Pensamiento Crítico	Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.
Elaborar informes correspondientes a los casos remitidos por la Junta Cantonal de Protección de Derechos y los Organismos de Protección Defensa y Exigibilidad			Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.
Sensibilizar y orientar para que se promueva el buen trato y una cultura de paz			Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Las demás que disponga el jefe inmediato			Aprendizaje continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.
			Iniciativa	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.
			Conocimiento del Entorno Organizacional	Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que que es influir en la institución.
			Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene un actitud abierta para aprender de los demás.
			Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS		4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA		
Proyecto	Centro de Equidad y Justicia CCPD-AA	Interfaz: Junta Cantonal de Protección de Derechos, Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante CCPD-AA, Organismos de protección de defensa y exigibilidad		Nivel de Instrucción	Título de Tercer Nivel en Trabajo Social, Gestión de Desarrollo Social o Psicología.	
Denominación del Puesto	Técnico Social de Derecho					
Nivel de Instrucción	Profesional					
Unidad Administrativa	Area Técnica			Área de conocimiento:	Trabajo Social, Gestión de Desarrollo Social, Psicología	
Rol	Técnico					
Grupo Ocupacional	Servidor Público de Apoyo 4					
Grado	. 6					
2. MISIÓN				5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Construir una cultura de paz, ejecutando acciones de prevención de violencia, promoción de derechos, atención y seguimiento a las personas víctimas de violencia en todos sus tipos				Tiempo de Experiencia:	1 año en el sistema de protección y restitución de derechos	
				Especificidad de la experiencia	Experiencia en levantamiento de información y elaboración de informes técnicos, Código de la Niñez y Adolescencia, Ley del Adulto Mayor, Ley Orgánica Integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres	
				6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
				Temática de la Capacitación		
				Sistema de protección y restitución de derechos		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES				8. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
Realizar el acompañamiento familiar y comunitario para la búsqueda de servicios de apoyo a víctimas de violencia y sus familias, en coordinación con las redes de apoyo en territorio				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Planificación y Gestión	Bajo	Es capaz de administrar simultáneamente diversos proyectos de complejidad media, estableciendo estrategias de corto y mediano plazo, mecanismos de coordinación y control de la información.
Generar información y fomentar el conocimiento de la temática de violencia, mediante procesos de sensibilización y capacitación sostenida				Pensamiento Estratégico	Medio	Comprende los cambios del entorno y está en la capacidad de proponer planes y programas de mejoramiento continuo.
Coordinar permanentemente con las entidades de atención y actores sociales, acciones que fomenten el pleno ejercicio de derechos de los grupos de atención prioritaria				Monitoreo y Control	Bajo	Monitorea el progreso de los planes y proyectos de la unidad administrativa y asegura el cumplimiento de los mismos.
Elaborar los informes correspondientes a cada caso atendido, para que estén inmersos en el conflicto familiar o social, que son remitidas por la Junta de Protección de Derechos y Organismos de Protección Defensa y Exigibilidad				Pensamiento Crítico	Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.
Realizar visitas domiciliarias a los sujetos de derechos que estén inmersos en el conflicto familiar o social, que son remitidas por la Junta de Protección de Derechos y los Organismos de Protección Defensa y Exigibilidad				Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.
Los demás que disponga el jefe inmediato				Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
				Aprendizaje continuo	Medio	Mantiene su formación técnica. Realiza una gran esfuerzo por adquirir nuevas habilidades y conocimientos.
				Iniciativa	Medio	Se adelanta y se prepara para los acontecimientos que pueden ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza problemas potenciales. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.
				Conocimiento del Entorno Organizacional	Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que es influir en la institución.
				Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene un actitud abierta para aprender de los demás.
				Orientación de Servicio	Medio	Identifica las necesidades del cliente interno o externo; en ocasiones se anticipa a ellos, aportando soluciones a la medida de sus requerimientos.



DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		3. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	4. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Proyecto	Desarrollo Infantil	Interfaz: Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante CCPD-AA, Secretaria Ejecutiva, Equipo de Trabajo	Nivel de Instrucción	Técnico Superior Tecnológico Superior Tercer Nivel
Denominación del Puesto	Administradora de Proyectos y Talento Humano			
Nivel de Instrucción	Profesional			
Unidad Administrativa	Gestión Administrativa		Área de conocimiento:	Contabilidad y Auditoría, Ciencias Generales, Psicología Industrial Administración de Empresas o afines.
Rol	Ejecución de Procesos			
Grupo Ocupacional	Servidor Público 4			
Grado	10..			
2. MISIÓN		5. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Administrar y gestionar eficientemente el talento humano, los recursos materiales del CCPD-AA, a fin de garantizar la provisión oportuna, registro y control de los mismos, cumplimiento de las normas, procedimientos de control interno y demás normativa vigente		Tiempo de Experiencia:	Técnico Superior: 5 años; Tecnológico Superior: 4 años; Tercer Nivel: 2 años	
		Especificidad de la experiencia	Administración de Proyectos Sociales, administración de personal y bienes	
		6. CAPACITACIÓN REQUERIDA PARA EL PUESTO		
		Talento Humano, administración de bienes, compras públicas		
7. ACTIVIDADES ESENCIALES		8. COMPETENCIAS TÉCNICAS		
		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Dirigir, coordinar, controlar y evaluar la gestión de los subsistemas de recursos humanos con el propósito de implementar acciones de desarrollo institucional y del talento humano.		Identificación de Problemas	Medio	Identifica los problemas en la entrega de los productos o servicios que genera la unidad o proceso; determina posibles soluciones.
Coordinar y evaluar la gestión, programas y planes operativos de la gestión de Talento Humano y Seguridad Integral para desarrollo Institucional con el fin de hacerlos más eficientes y realizar mejoras en los procesos y procedimientos Institucionales.		Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común)	Medio	Reconoce la información significativa, busca y coordina los datos relevantes para el desarrollo de programas y proyectos.
Recopilar las novedades de nómina, horas extras, control de asistencia, permisos, contrataciones y desvinculaciones de personal a fin de entregar emitir un reporte actualizado para el pago de nómina.		Pensamiento Crítico	Medio	Elabora reportes jurídicos, técnicos o administrativos aplicando el análisis y la lógica.
Elaborar el programa anual de vacaciones del personal de la institución, con el objeto de que las áreas planifiquen los períodos de descanso obligatorios.		Organización de la Información	Medio	Clasifica y captura información técnica para consolidarlos.
Garantizar una buena comunicación entre todos los niveles del CCPD-AA, lo cual permita mantener un ambiente organizacional adecuado donde sea más armónica la comunicación y las jornadas laborales, proporcionando mayor productividad del Recurso Humano y por ende del CCPD-AA.		Generación de Ideas	Medio	Desarrolla estrategias para la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos.
Responsable del cumplimiento al proceso de Contratación Pública en todas sus fases, registro, distribución y control de los bienes, servicios y materiales del CCPD.		9. COMPETENCIAS CONDUCTUALES		
		Denominación de la Competencia	Nivel	Comportamiento Observable
Coordinar con la Secretaría del CCPD-AA, las actividades para cumplir con el plan operativo anual;		Orientación de Servicio	Alto	Demuestra interés en atender a los clientes internos o externos con rapidez, diagnostica correctamente la necesidad y plantea soluciones adecuadas.
Mantener al día las obligaciones del CCPD-AA con el IESS		Contrucciones de Relaciones	Medio	Constuye relaciones, tanto dentro como fuera de la institución que le proveen información. Establece un ambiente cordial con personas desconocidas, desde el primer encuentro.
Supervisar la aplicación de reglamentos, normas y procedimientos del CCPD-AA.		Trabajo en Equipo	Medio	Promueve la colaboración de los distintos integrantes del equipo. Valora sinceramente las ideas y experiencias de los demás; mantiene un actitud abierta para aprender de los demás.
		Conocimiento del Entorno Organizacional	Medio	Identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia existentes dentro de la institución, con un sentido claro de lo que es influir en la institución.

Anexo 9. Matriz de objetivos

	CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE					Código:	CCPD-AA-DOC-025-2023
	MATRIZ DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD					Versión:	1
Política de calidad	Objetivo de calidad general	Elemento de los objetivos	Indicador	Método de medición	Responsable	Página:	1
						Fecha	27/1/2023
						Frecuencia	Recursos
El Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante, es un conjunto articulado y coordinado de organismos y entidades, que formula, transversaliza y realiza observancia de la política pública, la restitución de derechos y la atención a grupos prioritarios. Tiene como principal objetivo implementar y mantener un sistema de gestión basado en las normas ISO 9001:2015, que proporcione un servicio de atención de calidad a la comunidad, en función de los requisitos legales y mejora continua de sus procesos, asegurando el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos.	Incrementar el grado de satisfacción de los usuarios en un 5%	Reducir el % de quejas y reclamos de los usuarios	(Nº usuarios con valoración mayor a 4)/ (Total usuarios encuestados)*100%	Encuesta de satisfacción del servicio	Jefe de Calidad	Mensual	Humanos Tecnológicos
		Mejorar el % usuarios atendidos	(Nº de usuarios atendidos a tiempo/ Nº total de usuarios)*100%				
	Mejorar continuamente la calidad de los procesos	Reducir el % de no conformidades de los procesos	(Nº de no conformidades)/ (total procesos realizados)* 100%	Medición del tiempo	Jefe de Calidad	Mensual	Tecnológicos
	Potenciar el recurso humano y ambiente de trabajo	Aumentar el % de capacitaciones al personal	(Nº Capacitaciones ejecutadas)/ (Nº capacitaciones planificadas)*100%	Evaluación de desempeño	Talento Humano	Anual	Humanos
Incrementar la Calificación de clima laboral		(Nºempleados con valoración mayor a 4)/ (Total empleados encuestados)*100%					

Anexo 10. Página web institucional



Anexo 12. Matriz verificación plan de auditoría

	CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE			Código:	CCPD-AA-DOC-027-2023			
				Versión:	1			
	LISTA DE VERIFICACIÓN PLAN DE AUDITORÍA			Página:	1			
				Fecha :	27/1/2023			
PROCESO:				RESPONSABLE DE LA AUDITORÍA:				
ÁREA A AUDITAR:				RESPONSABLE DEL ÁREA:				
AUDITORIA INTERNA ISO 9001:2015								
CUESTIONES	CUMPLIMIENTO		EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO			OBSERVACIONES
	SI	NO			C	NC	OM	
4.1. Compresión de la organización y de su contexto								
¿Dispone la entidad de un método para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?								
¿Ha detectado la entidad todos los factores externos que afectan al desempeño de la organización?								
¿Ha detectado la organización todos los factores internos que afectan al desempeño de la organización?								
¿Se han tenido en cuenta los factores empleados en la definición y planificación del sistema de gestión?								
4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas								
¿Dispone la organización de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?								
¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión?								
¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información relacionada con las partes interesadas y sus requisitos pertinentes?								

¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del sistema y su planificación de actividades?								
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad								
¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión?								
¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema?								
¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos señalados por la organización?								
¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos o la satisfacción de los clientes?								
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos								
¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?								
¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?								
¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso?								
¿Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades?								
¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?								
5.1. Liderazgo y compromiso								
¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad?								
¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?								
¿Se asegura y promueva la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión?								
¿Mantiene la dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la calidad?								
5.2. Política								
¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?								
¿Incluye la política los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua?								

¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad?							
¿La política se encuentra disponible para las partes interesadas?							
¿La política es comunicada y entendida dentro de la organización?							
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización							
¿Existe evidencia de la definición de responsabilidades y autoridades para cada uno de los roles de la organización?							
¿Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas y entendidas en toda la organización?							
¿Ha asignado la alta dirección la responsabilidad para el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de la norma, el correcto funcionamiento de los procesos, etc.?							
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos?							
¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?							
¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?							
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos							
¿Se han establecido objetivos coherentes con la política de la calidad?							
¿Los objetivos están relacionados con la conformidad del producto y con el aumento de la satisfacción del cliente?							
¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?							
¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?							
¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?							
6.3. Planificación de los cambios							

¿Los cambios realizados en el sistema de gestión de calidad han sido planificados?								
¿Los cambios a realizar tienen en cuenta las consecuencias potenciales y la integridad del sistema de gestión de la calidad?								
¿Los cambios tienen en cuenta la necesidad de recursos y la asignación de responsabilidades?								
7.1. Recursos								
7.1.2. Personas								
¿La organización dispone de los recursos necesarios para el correcto desempeño de los procesos?								
¿La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad?								
7.1.3. Infraestructura								
¿Se han identificado las infraestructuras necesarias para la operación de los procesos?								
¿Se está realizando un mantenimiento adecuado de las infraestructuras?								
¿Se han definido las operaciones y responsabilidades relacionadas con el mantenimiento?								
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos								
¿La organización ha identificado el ambiente necesario para la operación de los procesos?								
¿Se han planificado actividades adecuadas para la conservación del adecuado ambiente de trabajo?								
¿Se encuentran planificadas las actividades, plazos y responsabilidades, para asegurar el adecuado ambiente para los procesos?								
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición								
¿Se han identificado los recursos de seguimiento y medición necesarios para la realización de las inspecciones y controles?								
¿Se han planificado operaciones para asegurar la fiabilidad de los recursos a emplear en las mediciones?								
¿Se conservan registros de las operaciones de verificación/calibración realizadas?								
Si fuese necesario, ¿se mantiene la trazabilidad a patrones nacionales y/o internacionales?								
7.1.6. Conocimientos de la organización								

¿Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios?							
¿Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la organización?							
7.2. Competencia							
¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?							
¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?							
¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?							
7.3. Toma de conciencia							
¿Se han realizado acciones para asegurar que las personas tomen conciencia de la política de la calidad y los objetivos de calidad?							
¿Se ha comunicado su contribución a la eficacia del sistema y los beneficios de una mejora del desempeño?							
¿Se han realizado acciones para que las personas tomen conciencia de las consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión de calidad?							
7.4. Comunicación							
¿Se han determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad?							
¿Se encuentra definido qué, cuándo, a quién, cómo y quién realiza cada comunicación?							
7.5. Información documentada							
¿Se ha identificado la documentación requerida por la norma y el propio sistema de gestión?							
¿La identificación y descripción de los documentos es apropiada?							
¿Se encuentra definido el formato y soporte de cada documento?							
¿Existe una metodología de revisión y aprobación adecuada?							
¿La documentación está disponible en los puntos de uso para su consulta?							
¿La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado?							
¿Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos?							
¿Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos (copias de seguridad)?							

¿Existe un control de cambios en los documentos del sistema?							
¿Se ha identificado la documentación de origen externo necesaria para el desempeño de los procesos?							
8.1. Planificación y control operacional							
¿Se han identificado los procesos necesarios para cumplir los requisitos de los clientes?							
¿Se determinan los requisitos de los clientes y adicionales de los productos y servicios a ofrecer?							
¿Se revisa la definición de requisitos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por la organización?							
¿Se han tenido en cuenta los requisitos legales asociados a los productos y servicios?							
¿Se conserva toda la información documentada sobre las comunicaciones, requisitos y revisiones con los clientes (presupuestos, contratos, etc.)?							
¿Existe una metodología para realizar cambios, su revisión y comunicación de las modificaciones?							
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente							
¿Existe una metodología para el control de los productos y servicios de proveedores externos?							
¿Existen criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos?							
¿Se comunica a los proveedores externos los requisitos de los procesos, productos y servicios a proporcionar?							
¿Se comunica a los proveedores externos los controles a realizar para la liberación de sus productos y/o las competencias de las personas?							
¿Se comunica al proveedor externo el control y el seguimiento del desempeño al que es sometido por la organización?							
8.5. Producción y provisión del servicio							
¿Se han establecido los controles oportunos para la liberación del producto?							
¿Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los productos?							
¿Existe información documentada que evidencie la liberación y que permita la trazabilidad de la misma?							
8.7. Control de las salidas no conformes							
¿Las salidas no conformes son identificadas para prevenir su uso o entrega no intencionada?							

¿Se emprenden las acciones oportunas sobre el producto no conforme: corrección, separación, información al cliente, etc?								
¿Se mantiene la información documentada de cada salida no conforme?								
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación								
9.1.2. Satisfacción del cliente								
¿La organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad?								
¿Existe una metodología definida para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas?								
¿Los resultados de esta retroalimentación de la percepción del cliente permiten evidenciar la mejora en la satisfacción del cliente?								
¿Los clientes analizados son suficientemente representativos para conocer la satisfacción general de los clientes?								
9.1.3. Análisis y evaluación								
¿La organización dispone de unos datos de indicadores que permiten el análisis y evaluación del desempeño de los procesos?								
¿Está definida la metodología de seguimiento, responsabilidades y plazos, de los indicadores?								
¿Los indicadores son adecuados para analizar las mejoras y los cambios en el sistema de gestión de la calidad?								
¿Existen valores de referencia para los indicadores establecidos?								
9.2. Auditoría interna								
¿Las auditorías internas se realizan de forma planificada?								
¿Se garantiza la competencia e independencia de los auditores internos?								
¿El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad?								
¿La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría?								

¿Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas?								
9.3. Revisión por la dirección								
¿Se han incluido todas las entradas de la revisión presentes en la norma de referencia?								
¿Se han tratado todas las salidas necesarias requeridas por la norma de referencia?								
¿Existe una metodología definida y una planificación para la realización de las revisiones por la dirección?								
¿Se está empleando la revisión por la dirección como una herramienta de mejora del sistema de gestión de la calidad?								
10.1. Generalidades								
¿La organización planifica acciones para la mejora de la satisfacción del cliente y del desempeño del sistema de gestión de la calidad?								
¿Se contemplan los riesgos y oportunidades para emprender acciones para la mejora?								
10.2. No conformidad y acción correctiva								
¿Existe una metodología para el tratamiento de las no conformidades y las quejas?								
¿Se está realizando análisis de las causas de las no conformidades para emprender acciones correctivas?								
¿Existe análisis de la repetitividad de las no conformidades para emprender acciones correctivas?								
¿La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia?								
10.3. Mejora continua								
¿La organización dispone de las herramientas adecuadas para favorecer la mejora continua (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.)?								
¿Existen evidencias de estas mejoras planificadas por la organización?								
¿Las mejoras a emprender tienen en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto y los riesgos y oportunidades?								
AUDITORES	FIRMA					FECHA		

Anexo 13. Acta de revisión por la dirección

	CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	Código: CCPD-AA-DOC-028-2023
		Versión: 1
	ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página: 1
		Fecha : 27/1/2023

Fecha de Reunión			Lugar de Reunión	Carácter de la reunión (X)	
Día	Mes	Año		Ordinaria	Extraordinaria

Asistentes		
N°	Nombres y Apellidos	Cargo
1		
2		
3		
4		
5		
6		

N°	Entradas
1	Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
2	Cambios en las cuestiones externas e internas
3	Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas
4	Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad
5	Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
6	No conformidades y acciones correctivas
7	Resultados de seguimiento y medición
8	Resultados de las auditorías
9	Desempeño de los proveedores externos
10	Adecuación de los recursos
11	Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

DESARROLLO Y DECISIONES

1	estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
---	---

N°	Salidas
1	Oportunidades de mejora
2	Necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad
3	Necesidades de recursos

1	Oportunidades de mejora
---	-------------------------

Anexo 14. Matriz de acción correctiva, preventiva y de mejora

		CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS				Código:	CCPD-AA-DOC-029-2023			
		MATRIZ DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA				Versión:	1			
						Página:	1			
						Fecha :	27/1/2023			
Fecha Solicitud	Día	Mes	Año	Tipo de Acción	Acción Correctiva	Acción Preventiva	Acción de Mejora	Consecutivo Acción		
Nombre y Cargo de quien reporta(n)				Proceso(s) Involucrado(s)						
Fuente que origina la Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora (Marcar con una X)										
Auditoría Interna de Calidad o de Gestión	Auditoría Externa	Mapa de Riesgos	Producto y/o servicio no conforme	Indicadores de Gestión del procesos	Incumplimiento de documentos del SIG	Acciones propuestas en reunión, comité, consejos	Quejas, reclamos o Sugerencias	Revisión por la dirección	Encuesta de Satisfacción	Otras fuentes cual?:
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA										
ANÁLISIS DE LA CAUSA (Causa o causas por la que se presento la no conformidad real, o se detecta una no conformidad potencial u oportunidad de mejora)										
No.	CAUSA	SUB CAUSA (POR QUE?)	ULTRA CAUSA (POR QUE?)	por cada causa)						
1				Falta medición o control						
				Incumplimiento de un método o						
				Método inexistente						
2				Planeación inadecuada						
				Falta de recursos económicos						
				Falta de recursos técnicos o						
3				Falta de recursos físicos						
				Falta de insumos o suministros						
				Falta de talento humano						
4				Falta de entrenamiento						
				Dificultades en el clima Org.						
				Dificultades en la gobernabilidad						
PLAN DE ACCIÓN (Escribir las acciones que permitirán eliminar las causas reales o potenciales o desarrollar la oportunidad de mejora)										
No.	ACCIONES				RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN			
1										
2										
3										
4										
5										
SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN (Registrar el seguimiento y evidencias que permitan demostrar la ejecución del Plan de Acción)										
No.	FECHA DE SEGUIMIENTO	RESULTADO DEL SEGUIMIENTO					REALIZADO POR			
1										
2										
3										
4										
5										
EVIDENCIA DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN TOMADA										
Variable o Indicador de Control Antes				Variable o Indicador de Control Después						
Fecha de Cierre de la Acción		La acción tomada fue efectiva (se logro el resultado esperado y se utilizaron los recursos disponibles) para efectos de la no conformidad real, potencial u oportunidad de mejora identificada.								

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA JUNTA CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE

DESCRIPCIÓN:

“PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA JUNTA CANTONAL DE
PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE EN BASE A LA NORMA
ISO 9001:2015”

	CÓDIGO	CCPD-AA-PROC-001-2023
	VERSIÓN	1
	PÁGINAS	7
	FECHA DE ELABORACIÓN	2023
	VIGENCIA	2023

DETALLE	NOMBRE	CARGO
ELABORADO POR:	Ing. Karina León Posso	Funcionaria de la institución
APROBADO POR:	MSc. Ligia Beltrán	Directora de tesis

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA JUNTA CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE

	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-001-2023	PÁGINA: 2 de 7
---	----------------------	--------------------------	---	--------------------------

OBJETIVO

Proporcionar las directrices necesarias al personal de la JCPD-AA, con la finalidad de brindar a la ciudadanía un servicio de calidad.

ALCANCE:

Se aplica el presente procedimiento en base a las competencias jurídicas y administrativas, con la finalidad de ejecutar acciones que logren proteger y restituir los derechos de la niñez y adolescencia.

RESPONSABLES

Miembros Principales de la JCPD-AA

GADM-AA

CCPD-AA

Fiscalía, Defensoría del Pueblo, UNIPEN, Policía Nacional, Unidad Judicial.

Organismos de Salud y Educación.

DEFINICIONES

DENUNCIA: conocimiento de la autoridad de manera verbal o escrita de un suceso contrario a las leyes, con la finalidad de que esta procesa a su averiguación.

MEDIDAS EMERGENTES: mecanismos que dicta la autoridad competente para erradicar inmediatamente cualquier amenaza y devolver el derecho que ha sido vulnerado.

AUDIENCIA: acto de escuchar un juez o tribunal a las partes y testigos para determinar las causas y pleitos.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA JUNTA CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-001-2023	PÁGINA: 3 de 7

AVOCATORIA: recurso utilizado en la administración pública para ejercer su competencia, con la finalidad de resolver un conflicto.

PROCEDIMIENTO

Recepción de la denuncia

- *De oficio*

Cuando la JCPD-AA, a través de cualquier medio, conoce de algún caso de vulneración de derechos, iniciará la investigación correspondiente.

- *Denuncia verbal*

- La JCPD-AA receptorá en sus oficinas la denuncia en razón de aquellos derechos que el denunciante considera que están siendo vulnerados.
- Registrará detalladamente a las niñas, niños o adolescentes, que se encuentran en riesgo, así como al denunciante.
- Registrará el lugar, fecha y hora, así como los detalles del hecho denunciado.

- *Denuncia por escrito*

- La JCPD señalará por escrito: la entidad ante la cual se presenta la denuncia, nombres, apellidos, edad y domicilio del denunciante.
- Detallará minuciosamente las características del niño, niña o adolescente afectado.
- Detallará minuciosamente las características del denunciante.
- Registrará las circunstancias del hecho denunciado.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA JUNTA CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE

	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-001-2023	PÁGINA: 4 de 7
---	----------------------	--------------------------	---	--------------------------

- La denuncia debe ser firmada con rúbrica personal si es particular, o rúbrica institucional si se trata de una entidad pública o privada.

- Se adjuntará los documentos que sustente la denuncia tales como: cédula de identidad, partida de nacimiento, etc.

Luego de receptada la denuncia la JCPD-AA procederá a:

- Emitir una razón de recepción

- Estudiar los motivos y razones que generan la denuncia, para poder determinar con claridad si existe o no vulneración de derechos

- Identificar a la persona que realizó la denuncia así como al denunciado.

- Verificar las competencias de la JCPD-AA y la jurisdicción para conocer el caso.

- Disponer medidas emergentes.

- Notificar al denunciante, citar al denunciado y oficiar a las entidades que deben cumplir con las medidas de protección emitidas.

- Realizar dentro de las 48 horas la debida avocatoria.

Citación

La citación para la audiencia se realizará en días y horas hábiles, una sola vez de manera personal en el domicilio del denunciado.

Audiencia de contestación

- El miembro que preside la audiencia se presenta y dispone se constante la presencia de las partes.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA JUNTA CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE

	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-001-2023	PÁGINA: 5 de 7
---	----------------------	--------------------------	---	--------------------------

- Se da por iniciada la audiencia y se declaran competentes para el conocimiento de causa.
- Concede la palabra a las partes denunciadas para que exponga el caso.
- Concede la palabra a las partes denunciadas para que puedan deducir sus excepciones.
- Se da lugar a los alegatos, donde se ratifica la demanda y da a conocer las pretensiones de las partes.
- Se realiza la audiencia reservada a los niños, niñas o adolescentes.
- Audiencia de conciliación.
- Si hay hechos que probar, se convoca a la audiencia de prueba
- Se declara por concluida la audiencia.

Segunda convocatoria

A la ausencia de algunas de las partes a la audiencia de contestación, es necesario hacer una segunda convocatoria. Si falta alguna de las partes la JCPD-AA, instala la audiencia y ratifica las medidas de protección con la finalidad de precautelos los derechos. Se firma el acta de realización de la audiencia exponiendo los motivos por los cuales no se llevó a cabo y se realiza una nueva convocatoria señalando el día y la hora.

En el caso de que después de realizar algunas convocatorias no existe respuesta favorable, los miembros de la JCPD-AA, remiten el proceso a la Unidad Judicial de la Familia, para que sean juzgados.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA JUNTA CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE

 <p>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS ANTONIO ANTE <i>Unión de emprendedores</i></p>	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-001-2023	PÁGINA: 6 de 7
--	-----------------------------	---------------------------------	---	--------------------------

Audiencia de prueba

La JCPD-AA, realizará la audiencia de prueba cuando existan hechos que haya que probar o existan dudas por parte de los miembros de la JCPD-AA, para ello se realizará el siguiente procedimiento:

- La JCPD-AA, declara la competencia.
- Constatación de la presencia de las dos partes.
- Lectura del orden de presentación y presentación de las pruebas.
- Se concede la palabra al denunciante quien dará conocer las pruebas.
- Se concede la palabra a la parte denunciada quien dará a conocer las pruebas, con preguntas y repreguntas de la contraparte.
- Se escucharán los alegatos de las dos partes.
- Una vez concluida la audiencia, se emitirá la resolución respectiva en 48 horas.

Resolución de la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante

- Leer el acta de la audiencia de prueba.
- Estudiar lo actuado, escribirlo de manera reducida y resumida.
- Notificar a las partes procesadas.

Procedimiento de apelación

- La JCPD-AA, deberá remitir el expediente que contenga el recurso de apelación, al juez de la niñez y adolescencia en el plazo máximo de 48 horas.
- El juez avocará conocimiento del proceso administrativo y convocara a una audiencia en el máximo de 72 horas.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LA JUNTA CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-001-2023	PÁGINA: 7 de 7

- Las partes presentaran sus alegatos verbales y aquellas pruebas que no han sido de conocimiento en el proceso administrativo.
- El juez dictará sentencia dentro del plazo de cinco días.

Audiencia de seguimiento

Notificadas las partes para la audiencia de seguimiento se procederá:

- Constatar la presencia de las partes procesadas.
- Dar lectura a las medidas dictadas por la JCPD-AA.
- Conceder la palabra a las partes procesadas, con la finalidad de que manifiesten el cumplimiento o no de las medidas de protección dictaminadas.
- Concluidos los alegatos, se puede realizar la audiencia reservada, como medio de verificación de las medidas de protección dictaminadas.
- La JCPA-AA, en la brevedad del caso emitirá la respectiva resolución.

Cierre del Proceso

La JCPD-AA, cerrará el proceso cuando haya constatado que el derecho vulnerado ha sido restituido de manera total, con la facultad de volver a intervenir en el caso de que hubiere una nueva vulneración de derechos.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE

DESCRIPCIÓN:

**“PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE DESARROLLO
INFANTIL DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS
DE ANTONIO ANTE EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015”**

 <p>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS ANTONIO ANTE <i>Tierra de emprendedores</i></p>	CÓDIGO	CCPD-AA-PROC-002-2023
	VERSIÓN	1
	PÁGINAS	8
	FECHA DE ELABORACIÓN	2023
	VIGENCIA	2023

DETALLE	NOMBRE	CARGO
ELABORADO POR:	Ing. Karina León Posso	Funcionaria de la institución
APROBADO POR:	MSc. Ligia Beltrán	Directora de tesis

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-002-2023	PÁGINA: 2 de 8

OBJETIVO

Proporcionar las directrices necesarias al personal que trabaja en los Centros de Desarrollo Infantil, con el propósito de brindar una atención integral de calidad para el cuidado diario de niños/as de 1 a 3 años de edad.

ALCANCE:

Se aplica el presente procedimiento en base a las políticas para el desarrollo infantil, particularmente para la primera infancia, considerada un grupo de atención prioritaria.

RESPONSABLES

Coordinadora de los CDI

Educadoras de los CDI

GADM-AA

Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante.

MIES.

DEFINICIONES

DESARROLLO INTEGRAL INFANTIL: proceso ordenado de habilidades motoras, cognitivas, de lenguaje, emocionales y de autocontrol, que adquieren los niños/as en los primeros años de escolarización.

EDUCADORA: profesional encargada del cuidado, alimentación, salud, educación y desarrollo de los niños/as de 1 a 3 años de edad

SIIMIES: herramienta que permite llevar el control del registro y generación de convenios a nivel nacional.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-002-2023	PÁGINA: 3 de 8

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Ingreso del niño o niña al sistema SIIMIES

La unidad de atención, deberá llevar el respectivo registro de ingreso, asistencia y retiro de los niño/as que asisten al centro de desarrollo infantil, de la siguiente manera:

- Llenar el respectivo registro del expediente del niño/a y de su familia.
- Llevar el control de la fecha de ingreso y la asistencia diaria.
- Ingresar los datos en el sistema *SIIMIES*
- Imprimir el documento y copias respectivas.
- Llevar un expediente individual de cada niño/a

Informe de gestión

La unidad de atención dará a conocer todas las actividades que se realicen, a través de un informe de gestión, que se entregará el último día del mes.

- Detallará todas las actividades específicas del cuidado diario que se realicen con los niños/as, educadoras y padres de familia, incluirá el total de niños/as por grupos de edad atendidos en el mes, finalmente detallará las respectivas conclusiones y recomendaciones.
- Realizará la impresión del documento con sus respectivas copias.
- Entregará el informe en la dirección de servicios de los CDIS y a la entidad cooperante,
- Archivará la respectiva copia.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-002-2023	PÁGINA: 4 de 8

Registro de control de visitas MIES

Llevará el respectivo control y registro de las visitas y su motivo, con la finalidad de presentar la liquidación técnica-económica al MIES y entidad cooperante.

Establecer contacto con actores sociales

La unidad de atención establecerá la respectiva comunicación con actores sociales con la finalidad de solicitar algún servicio que necesite el CDI, por lo tanto, deberá:

- Seleccionará la institución, personal o entidad ejecutora
- Realizará el respectivo comunicado o solicitud.
- Establecerá el contacto con el actor social, a través del sistema documental QUIPUX, en el caso de ser una entidad pública.
- Realizará la respectiva impresión el documento y archivará la copia como respaldo.

Reuniones mensuales padres de familia

La unidad de atención realizará reuniones mensuales con los padres de familia, en base a una planificación, además:

- Realizará y enviará las respectivas convocatorias.
- Verificará y llenará el respectivo registro de asistencia.
- Dará a conocer el informe mensual de gestión.
- Realizará la respectiva acta de la reunión.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-002-2023	PÁGINA: 5 de 8

Elaboración del menú diario de alimentación

La unidad de atención planificará y dará a conocer semanalmente a las externalizadoras de la alimentación, el listado de los productos que serán utilizados para la elaboración del menú diario entregado a los niños/as en el centro infantil.

PROCEDIMIENTO PEDAGÓGICO

Conocimiento de las necesidades y características de los niños/as

Las Educadoras del CDI promoverán el desarrollo de las características y comportamiento de niños/as, para ello:

- Observarán las actitudes de los niños/as.
- Estimularán a los niños/as de acuerdo a las necesidades observadas en ellos.
- Respetarán la individualidad y características de los niños/as en el desarrollo.
- Llevarán un registro.

Promover el desarrollo integral del niño/a

- Desarrollarán actividades dinámicas con los niños/as, de acuerdo a su edad.
- Realizarán actividades lúdicas para mejorar el aprendizaje, de acuerdo a la planificación
- Reforzarán los conocimientos aprendidos.
- Realizarán un diagnóstico individual.

Elaboración de material didáctico

- Verificarán que exista el material necesario para cumplir con las actividades lúdicas de acuerdo a la planificación establecida.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-002-2023	PÁGINA: 6 de 8

- Elaborarán el respectivo material didáctico para la correcta asimilación de los conocimientos,
- Ejecutarán las actividades lúdicas con el respectivo material preparado.

Participar en las reuniones de planificación

- Participaran con ideas que se puedan efectuar en las actividades diarias.
- Realizarán el respectivo registro de las planificaciones.

Registro de trabajo resultados obtenidos

Las Educadoras del CDI llevarán un control adecuado de:

- Registro de datos personales del grupo de niños/as a su cargo.
- Registro de los datos personales de los representantes de los niños/as.
- Registro de asistencia del grupo de niños/as a su cargo.
- Registro de las planificaciones diarias.
- Registro de las novedades de la jornada diaria.
- Registro de las evaluaciones.
- Registro del peso y talla de cada niño/a.

Mantenimiento del equipo y menaje del CDI

Las Educadoras del CDI llevarán un control adecuado de los materiales, para promover el cuidado y aseo

- Llevarán el respectivo control del estado de los materiales didácticos y equipamiento del centro
- Promoverán en los niños/as el cuidado de los materiales y equipamiento.
- Realizarán el registro o inventario de los bienes existentes.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-002-2023	PÁGINA: 7 de 8

- Darán de baja los materiales que estén deteriorados o inservibles.
- Realizarán la respectiva solicitud a la coordinadora, de los materiales que deben ser adquiridos para sustituir a los que se dieron de baja.

Jornada diaria de atención

Las Educadoras del CDI deberán realizar las siguientes actividades diarias:

- Recibir y dar la bienvenida a los niños/as.
- Verificar el registro de asistencia.
- Realizar el juego inicial.
- Aseo de manos a los niños/as.
- Servir el desayuno a los niños/as.
- Aseo de cara y manos a los niños/as.
- Desarrollar la primera actividad lúdica planificada.
- Realizar el diagnóstico individual de los niños/as.
- Realizar el refuerzo grupal
- Aseo de manos a los niños/as.
- Servir el refrigerio a los niños/as.
- Aseo de cara y manos a los niños/as
- Desarrollar la segunda actividad lúdica planificada.
- Realizar el refuerzo grupal.
- Aseo de manos a los niños/as.
- Servir el almuerzo a los niños/as.
- Aseo de cara y manos a los niños/as.
- Propiciar el descanso (siesta) en los niños/as.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-002-2023	PÁGINA: 8 de 8

- Servir el refrigerio a los niños/as.
- Realizar el respectivo aseo personal
- Desarrollar el juego final.
- Despedir a los niños/as.

Recepción de los alimentos:

Las Educadoras del CDI recibirán los alimentos de acuerdo a la planificación y la guía de compras establecida, para ello:

- Verificarán en la planificación del menú diario, que los alimentos recibidos sean los correctos en cuanto a la cantidad y calidad solicitada.
- Observarán que los alimentos estén en buen estado.
- Verificarán de ser el caso la fecha de caducidad de los alimentos empaçados.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN EL HOGAR Y LA COMUNIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE

DESCRIPCIÓN:

“PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN EL HOGAR Y LA COMUNIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015”

	CÓDIGO	CCPD-AA-PROC-003-2023
	VERSIÓN	1
	PÁGINAS	4
	FECHA DE ELABORACIÓN	2023
	VIGENCIA	2023

DETALLE	NOMBRE	CARGO
ELABORADO POR:	Ing. Karina León Posso	Funcionaria de la institución
APROBADO POR:	MSc. Ligia Beltrán	Directora de tesis

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN EL HOGAR Y LA COMUNIDAD A PERSONAS
CON DISCAPACIDAD DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE
ANTONIO ANTE**

	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-003-2023	PÁGINA: 2 de 4
---	-----------------------------	---------------------------------	---	--------------------------

OBJETIVO

Proporcionar las directrices necesarias al personal que brinda el servicio de atención en el hogar y la comunidad a las personas con discapacidad y sus familias, con el fin de ofrecer un servicio de calidad que mejore la independencia, inclusión social y económica de los usuarios

ALCANCE:

Se aplica el presente procedimiento en base a las políticas para la atención a las personas con discapacidad.

RESPONSABLES

Facilitadores del Proyecto Discapacidad

GADM-AA

Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante.

MIES.

DEFINICIONES

DESARROLLO DE CAPACIDADES: proceso mediante el cual los individuos, organismos y la sociedad fortalecen o mantienen la capacidad para lograr sus objetivos durante un tiempo determinado

DISCAPACIDAD: deficiencias físicas, mentales, intelectuales a largo plazo que tienen las personas y que impiden su participación efectiva en la sociedad.

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN EL HOGAR Y LA COMUNIDAD A PERSONAS
CON DISCAPACIDAD DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE
ANTONIO ANTE**

	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-003-2023	PÁGINA: 3 de 4
---	-----------------------------	---------------------------------	---	--------------------------

FACILITADOR: profesional encargado de promover un ambiente adecuado para que la persona con discapacidad desarrolle sus habilidades sociales.

SIIMIES: herramienta que permite llevar el control del registro y generación de convenios a nivel nacional.

PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO HUMANO INTEGRAL

Corresponsabilidad familiar

El facilitador previo al ingreso de la persona con discapacidad a la unidad de atención, deberá suscribir un acta de compromiso de corresponsabilidad con la familia.

Valoración desarrollo de habilidades

Se aplicará la ficha de valoración de habilidades, al inicio, semestralmente y al final, a todos los usuarios que ingresen a la unidad de atención, la misma permitirá ubicar a la persona en el nivel correspondiente dependiendo del porcentaje alcanzado, esta deberá constar en archivo físico y digital. La ficha deberá tener:

- Datos personales del usuario
- Destrezas de cada área adaptativa.
- Se deberá además identificar el sistema de apoyo que requiere la persona con discapacidad para desarrollar las habilidades.

Nivel intermedio de aplicación de la ficha

Para determinar el avance o retroceso en relación a la aplicación de la ficha inicial de valoración, se volverá aplicar la ficha seis meses después de haber realizado la primera valoración.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN EN EL HOGAR Y LA COMUNIDAD A PERSONAS CON DISCAPACIDAD DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-003-2023	PÁGINA: 4 de 4

Aplicación final de la ficha

A través de la aplicación de la ficha final de valoración se determinará:

- El paso de un nivel a otro de la persona con discapacidad.
- Transición en el proceso de inclusión laboral, económica o productiva.

Aplicación del Plan de Vida

El facilitador conjuntamente con la persona con discapacidad deberá realizar el Plan de Vida, como una herramienta para determinar los objetivos personales a corto, mediano y largo plazo, contendrá los siguientes campos: área, metas, barreras, estrategias y tiempo.

Planificación

Se realizará la planificación mensual y anual de actividades, dependiendo del nivel de discapacidad del usuario.

Ejecución

El día y la hora de las visitas domiciliarias deberán ser coordinadas con la persona con discapacidad y su familia. El tiempo de la visita será el siguiente:

- Cada 15 días por un lapso de dos horas, en base a una hoja de ruta.
- Se trabajará una vez al mes con los usuarios, en los espacios de respiro.
- Se capacitará a la familia para que las actividades realizadas sean reforzadas.

Ingreso de información al sistema SIIMIES

La unidad de atención registrará las visitas domiciliarias en el sistema SIIMIES, así como el seguimiento y evaluación a la persona con discapacidad cada seis meses.

Anexo 18. Procedimiento de atención domiciliaria para personas Adultas Mayores del Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE

DESCRIPCIÓN:

“PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015”

	CÓDIGO	CCPD-AA-PROC-004-2023
	VERSIÓN	1
	PÁGINAS	4
	FECHA DE ELABORACIÓN	2023
	VIGENCIA	2023

DETALLE	NOMBRE	CARGO
ELABORADO POR:	Ing. Karina León Posso	Funcionaria de la institución
APROBADO POR:	MSc. Ligia Beltrán	Directora de tesis

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-004-2023	PÁGINA: 2 de 4

OBJETIVO

Proporcionar lineamientos necesarios, a fin de que el personal técnico brinde un servicio de calidad a través de la atención domiciliaria para personas adultas mayores, fomentando la autonomía, entretenimiento y su relación con el medio local,

ALCANCE:

Se aplica el presente procedimiento en base a las políticas para la atención a personas adultas mayores.

RESPONSABLES

Técnicos Proyecto Adulto Mayor

GADM-AA

Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante.

MIES.

DEFINICIONES

ENVEJECIMIENTO: proceso gradual durante el curso de la vida, que conlleva cambios fisiológicos, biológicos y funcionales, provocando un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales.

OPERADORES DEL SERVICIO: personal apto que reúne habilidades y conocimientos para el cuidado de personas adultas mayores.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-004- 2023	PÁGINA: 3 de 4

PROCEDIMIENTO

Etapa de abordaje

La unidad de atención realizará el respectivo acercamiento a las personas adultas mayores para informarles acerca de la prestación del servicio que se ofrece.

Etapa de valoración

Se procederá con la etapa de valoración gerontológica al usuario, para desarrollar estrategias individuales, se realizará cada seis meses, tomando en cuenta las siguientes esferas:

- Esfera funcional.
- Esfera cognitiva-afectiva.
- Esfera social.
- Esfera física.

Ingreso al servicio

Se aplicará la ficha de ingreso en donde consten datos del usuario y de su familia, en caso de que la tenga. Es importante que las personas adultas mayores presente su cedula de ciudadanía o pasaporte.

Elaboración del Plan de Atención Individual

La unidad de atención elaborará el Plan de Atención Individual, donde se registran todas las valoraciones, información personal, objetivos e ideas, que permitan atender sus necesidades y apoyar su proyecto de vida. Se realizará conjuntamente con la persona adulta mayor y su familia.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-004-2023	PÁGINA: 4 de 4

Planificación de actividades

Se realizará la planificación de actividades mensual en función del Plan de Atención Individual, deberá comprender los siguientes componentes:

- Actividades de la vida cotidiana
- Salud
- Terapia cognitiva ya afectiva
- Cuidados y derechos
- Educación
- Rehabilitación
- Relaciones sociales

Informe de valoración

Los resultados de la valoración gerontológica deberán ser presentados semestralmente a las personas adultas mayores y sus familias, con la finalidad de trazar estrategias en cumplimiento de los objetivos.

La unidad de atención mantendrá expedientes individuales actualizados cronológicamente, cada persona adulta mayor debe poseer un expediente único ordenado y en un espacio accesible.

PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME Y ACCIONES CORRECTIVAS

DESCRIPCIÓN:

**“PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME Y ACCIONES
CORRECTIVAS DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE
DERECHOS DE ANTONIO ANTE EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015”**

	CÓDIGO	CCPD-AA-PROC-005-2023
	VERSIÓN	1
	PÁGINAS	4
	FECHA DE ELABORACIÓN	2023
	VIGENCIA	2023

DETALLE	NOMBRE	CARGO
ELABORADO POR:	Ing. Karina León Posso	Funcionaria de la institución
APROBADO POR:	MSc. Ligia Beltrán	Directora de tesis

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME Y ACCIONES CORECTIVAS DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-005-2023	PÁGINA: 2 de 4

OBJETIVO

Proporcionar lineamientos necesarios, a fin de resolver aquellos servicios identificados como no conformes, y la determinación de acciones correctivas con el fin de prevenir que no vuelvan a suceder.

ALCANCE

Aplica el presente procedimiento al servicio entregado a los usuarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Antonio Ante.

RESPONSABLES

Personal encargado de los procesos, responsables de recibir la información del servicio no conforme detectado, así como de ejecutar las acciones correctivas determinadas en el presente procedimiento.

DEFINICIONES

SERVICIO NO CONFORME: servicio que difiere de los requisitos establecidos para los usuarios del Consejo Cantonal de Protección de Derechos

ACCIÓN CORRECTIVA: elimina la causa o razón de una no conformidad detectada.

CONSECIÓN: autorización para entregar el producto o servicio que no está acorde a los requisitos.

CORRECCIONES: acciones efectuadas para eliminar la no conformidad del servicio.

PROCEDIMIENTO

Cualquier funcionario puede detectar la aparición de no conformidades y acciones correctivas, posterior a ello comunicará a través de un informe de no conformidad al responsable del modelo de gestión o a su vez a su inmediato superior. Todos los aspectos

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME Y ACCIONES CORECTIVAS DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-005-2023	PÁGINA: 3 de 4

relevantes de las no conformidades deben ser registrados.

Campos que componen el informe de la no conformidad

Tipo: Reclamo, no conformidad

Origen: Incidencia interna, auditoria interna, auditoria externa, reclamación del usuario.

Descripción: Redactar los aspectos más relevantes de la no conformidad detectada.

Área: dependencia o departamento responsable de la incidencia.

Datos de identificación

- **Estado:** Analizada, sin análisis, sin acciones, pendiente
- **Persona:** quien identifico la no conformidad
- **Fecha:**
- **Acciones inmediatas:**

Responsable:

- **De la no conformidad**
- **Del análisis**

Análisis: Causas que dieron lugar a la no conformidad

Acciones:

- **Fecha:**
- **Fecha prevista:**
- **Descripción:**
- **Responsable:**
- **Comentarios**
- **Evidencias:**
- **Seguimiento:**
- **Observaciones:**

PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME Y ACCIONES CORECTIVAS DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-005-2023	PÁGINA: 4 de 4

Se pueden considerar causas de no conformidad, las siguientes:

- Incumplimiento de los requisitos legales y los establecidos para el servicio de atención a los usuarios.
- Resultado de las auditorias.
- Quejas, comunicaciones y reclamos de los usuarios o de otras partes interesadas.
- Incumplimiento por parte de los proveedores de bienes o servicios.

El o los responsables registrarán la acción de manera inmediata, si fuera necesario y a continuación analizarán las razones de la no conformidad y establecerán aquellas acciones correctivas que crean necesarias, se identificarán los responsables y el tiempo en el que llevará aplicar dichas acciones. **Anexo 19.1**, Registro del servicio no conforme y acciones correctivas

Anexo 19.1. Registro del servicio no conforme y acciones correctivas

	Código:	CCPD-AA-DOC-030-2023
	Versión:	1
REGISTRO DEL SERVICIO NO CONFORME Y ACCIONES CORRECTIVAS	Página:	1
	Fecha	27/1/2023
Detección de la no conformidad (Nombre y Apellido)		
1. Descripción de la No Conformidad		
2. Causas de la No Conformidad		
3. Acciones Inmediatas		
4. Acciones Correctivas		

Acción	Fecha Prevista	Fecha Realización	Responsable
Acción	Fecha Prevista	Fecha Realización	Responsable
Acción	Fecha Prevista	Fecha Realización	Responsable
Acción	Fecha Prevista	Fecha Realización	Responsable

OBSERVACIONES	
FIRMA DEL RESPONSABLE	FECHA DE CIERRE

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ISO 9001:2015

DESCRIPCIÓN:

“PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ISO 9001:2015 DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE ANTONIO ANTE”

	CÓDIGO	CCPD-AA-PROC-006-2023
	VERSIÓN	1
	PÁGINAS	5
	FECHA DE ELABORACIÓN	2023
	VIGENCIA	2023

DETALLE	NOMBRE	CARGO
ELABORADO POR:	Ing. Karina León Posso	Funcionaria de la institución
APROBADO POR:	MSc. Ligia Beltrán	Directora de tesis

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ISO 9001:2015 DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCION DE DERECHOS				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-006-2023	PÁGINA: 2 de 5

OBJETIVO

Proporcionar las directrices necesarias, para la elaboración y control documental requeridos por el modelo de gestión de calidad norma ISO 9001:2015.

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a toda la información interna que es documentada y que forma parte del modelo de gestión de calidad.

RESPONSABLES

La Dirección es la encargada de elaborar el formato de la documentación, y verificar el cumplimiento del presente procedimiento.

Personal encargado de los procesos, debe utilizar el procedimiento para elaborar los documentos del modelo de gestión de calidad

DEFINICIONES

DOCUMENTO: constatación escrita, ya sea de forma virtual o física, que revela los acontecimientos de un hecho.

REGISTRO: reconocimiento de una situación que se considera importante.

FORMATO: conjunto de características y de presentación de un documento.

INSTRUCTIVO: herramienta que se utiliza para lograr una acción.

PROCEDIMIENTO: descripción de varios pasos definidos para desarrollar algún proceso.

MANUAL: documento que especifica objetivos, políticas y procedimientos de una organización.

DOCUMENTOS INTERNOS

Todos los documentos que integran el modelo de gestión son:

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ISO 9001:2015 DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCION DE DERECHOS				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-006-2023	PÁGINA: 3 de 5

Manuales. - deben contener los siguientes elementos:

- Título
- Alcance
- Campo de aplicación
- Introducción
- Exclusiones
- Descripción del sistema de gestión
- Documentos relevantes
- Anexos relevantes

Procedimientos. - deben contener los siguientes elementos:

- Objeto
- Alcance
- Definiciones
- Responsables
- Normativa y requisitos legales
- Desarrollo del procedimiento
- Documentación asociada

Instrucciones. - Tienen una estructura similar a las de los procedimientos, pero incluyen las actividades a realizarse de manera más detallada.

ESTRUCTURA DE LOS DOCUMENTOS

Encabezado

Todos los documentos deben contener la siguiente información, el orden puede variar

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ISO 9001:2015 DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCION DE DERECHOS				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-006-2023	PÁGINA: 4 de 5

dependiendo del tipo de documento: nombre del proceso, nombre del documento, logotipo de la institución. En el caso de procedimientos o manuales se coloca un recuadro que debe contener: nombre del documento, versión, vigencia, código, página, logo.

Ejemplo:

MANUAL DEL MODELO DE GESTIÓN CCPD-AA				
	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-MC001-2023	PÁGINA: 22 de 26

Solicitud

Para solicitar la creación o modificación de un documento, se debe enviar una solicitud a través de correo electrónico a la dirección, encargada del formato de la documentación.

Revisión del documento

Se procede a la revisión del documento solicitado, en el caso de ajustes se indica al solicitante el formato del nuevo documento.

Aprobación

Toda la documentación debe ser firmada por el encargado de la dirección quien elaboró, reviso y aprobó los formatos de la documentación.

Cambios de vigencias o versiones

En el caso de que existiera un documento nuevo, este debe pasar a formar parte de la Lista Maestra de Documentos, y debe contener la fecha elaboración, versión, fecha de cambio, fecha de elaboración, y descripción del cambio en el caso que lo amerite.

**PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS ISO 9001:2015 DEL CONSEJO
CANTONAL DE PROTECCION DE DERECHOS**

 <p>CONSEJO CANTONAL DE PROTECCION DE DERECHOS ARTURO AYTE <i>Tierra de emprendedores</i></p>	VERSIÓN: 1	VIGENCIA: 2023	CÓDIGO: CCPD-AA-PROC-006-2023	PÁGINA: 5 de 5
--	---------------------------------	-------------------------------------	---	------------------------------

Documentos externos

Todos los documentos externos deben estar controlados a través de la Lista Maestra de Documentos.

Protección de los documentos

Los documentos impresos deben estar almacenados de manera que estén protegidos de la humedad, plagas y cambios en la temperatura. Los que se encuentran en medios magnéticos deberán estar protegidas de virus electrónicos y contar con una copia de seguridad para su respaldo.

Documentos obsoletos

Debe estar marcado como obsoleto y archivado en la carpeta de OBSOLETOS.

Anexo 21. Ficha de indicador Dirección

	FICHA INDICADOR DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		VERSIÓN:	1
	CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS		VIGENCIA:	2023
			CÓDIGO:	CCPD-AA-DOC030-2023
			PÁGINA	1
CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR				
Proceso	Gestión Dirección Administrativa			
Indicador	Cumplimiento de los Objetivos del Modelo de Gestión de Calidad			
Objetivo	Medir el porcentaje de cumplimiento de lo objetivos de la calidad en función de la política establecida			
MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR				
OBJETIVOS	FORMULA DE CÁLCULO			
Satisfacción de los usuarios	$\frac{\text{Número de usuarios con valoración mayor a 4}}{\text{Total usuarios encuestados}}$			x 100
	$\frac{\text{Número de usuarios atendidos a tiempo}}{\text{Número total de usuarios}}$			x 100
Calidad en los procesos	$\frac{\text{Número de no conformidades}}{\text{Total procesos realizados}}$			x 100
Potenciar el recurso humano	Indicador de talento humano			
Frecuencia de medición	Semestral			
Fuente de información	Matriz de objetivos de calidad			
Responsable	Dirección Administrativa			
Nivel de cumplimiento	Menor del 80 %	Entre el 81% - 89 %	Mayor o igual a 90%	
	Crítico	Riesgo	Ade cuado	
OBSERVACIONES				
RESPONSABLES				
Realizado por	Ing. Karina León			
Cargo	Responsable del MDC			
Fecha	feb-23			
APROBADO POR				
Aprobado por	MSc. Ligia Beltrán			
Cargo	Directora			
Fecha	feb-23			

Anexo 22. Ficha de indicador Gestión Financiera

	FICHA INDICADOR FINANCIERO		VERSIÓN:	1
	CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS		VIGENCIA:	2023
			CÓDIGO:	CCPD-AA-DOC031-2023
			PAGINA	1
CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR				
Proceso	Gestión Financiera			
Indicador	Ejecución Presupuestaria			
Objetivo	Medir el porcentaje de ejecución de los recursos económicos asignados			
MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR				
Fórmula de cálculo	$\frac{\text{Número de transferencias acreditadas}}{\text{Número de pagos efectuados}} \times 100$			
Fórmula de cálculo	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto anual aprobado}} \times 100$			
Frecuencia de medición	Anual			
Fuente de información	Informe financiero			
Responsable	Analista Financiera			
Nivel de cumplimiento	Menor del 80 %	Entre el 81% - 89 %	Mayor o igual a 90%	
	Crítico	Riesgo	Ade cuado	
OBSERVACIONES				
RESPONSABLES				
Realizado por	Ing. Karina León			
Cargo	Responsable del MDC			
Fecha	feb-23			
Aprobado por	MSc. Ligia Beltrán			
Cargo	Directora			
Fecha	feb-23			

Anexo 23. Ficha de indicador Talento Humano

	FICHA INDICADOR TALENTO HUMANO		VERSIÓN:	1
	CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS		VIGENCIA:	2023
			CÓDIGO:	CCPD-AA-DOC032-2023
			PÁGINA:	1
CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR				
Proceso	Gestión de Talento Humano			
Indicador	Eficiencia capacitación personal			
Objetivo	Medir el porcentaje de cumplimiento de las capacitaciones impartidas a todo el personal de la entidad			
MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR				
Fórmula de cálculo	$\frac{\text{Número de capacitaciones ejecutadas en el año}}{\text{Capacitaciones programadas en el año}} \times 100$			
Frecuencia de medición	Anual			
Fuente de información	Plan de Capacitación			
Responsable	Encargado de Talento Humano			
Nivel de cumplimiento	Menor del 80 %	Entre el 81% - 89 %	Mayor o igual a 90%	
	Crítico	Riesgo	Adecuado	
	OBSERVACIONES			
RESPONSABLES				
Realizado por	Ing. Karina León			
Cargo	Responsable del MDC			
Fecha	feb-23			
RESPONSABLES				
Aprobado por	MSc. Ligia Beltrán			
Cargo	Directora			
Fecha	feb-23			

Anexo 24. Ficha de indicador Compras Públicas

	FICHA INDICADOR COMPRAS PÚBLICAS		VERSIÓN:	1
	CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS		VIGENCIA:	2023
			CÓDIGO:	CCPD-AA-DOC033-2023
			PÁGINA	1
CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR				
Proceso	Gestión de Compras Públicas			
Indicador	Efectividad en los procesos de contratación pública			
Objetivo	Medir el porcentaje de cumplimiento de los procesos de contratación pública planificados en el año			
MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR				
Fórmula de cálculo	$\frac{\text{Número de procesos declarados desiertos}}{\text{Número total de procesos adjudicados}} \times 100$			x 100
Fórmula de cálculo	$\frac{\text{Número de procesos ejecutados}}{\text{Número de procesos planificados}} \times 100$			x 100
Frecuencia de medición	Anual			
Fuente de información	Plan Anual de Contratación PAC			
Responsable	Encargado de Compras Públicas			
Nivel de cumplimiento	Menor del 80 %	Entre el 81% - 89 %	Mayor o igual a 90%	
	Crítico	Riesgo	Adecuado	
OBSERVACIONES				
RESPONSABLES				
Realizado por	Ing. Karina León			
Cargo	Responsable del MDC			
Fecha	feb-23			
Aprobado por	MSc. Ligia Beltrán			
Cargo	Directora			
Fecha	feb-23			

Anexo 25. Ficha de indicador Control de Bienes

	FICHA INDICADOR CONTROL DE BIENES		VERSIÓN:	1
	CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS		VIGENCIA:	2023
			CÓDIGO:	CCPD-AA-DOC034-2023
			PÁGINA	1
CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR				
Proceso	Gestión Interna Control de Bienes			
Indicador	Recepción de bienes y control de inventario			
Objetivo	Medir el porcentaje de cumplimiento en la recepción y control de los bienes adquiridos para la ejecución de las actividades planificadas			
MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR				
Fórmula de cálculo	$\frac{\text{Número de recepciones completas por proveedor}}{\text{Número de órdenes de compra generadas}} \times 100$			x 100
Fórmula de cálculo	$\frac{\text{Número de inventarios con errores de conteo}}{\text{Total de inventarios realizados}} \times 100$			x 100
Frecuencia de medición	Mensual			
Fuente de información	Órdenes de compra/Kárdex			
Responsable	Guardalmacén			
Nivel de cumplimiento	Menor del 80 %	Entre el 81% - 89 %	Mayor o igual a 90%	
	Crítico	Riesgo	Adecuado	
OBSERVACIONES				
RESPONSABLES				
Realizado por	Ing. Karina León			
Cargo	Responsable del MDC			
Fecha	feb-23			
APROBADO POR				
Aprobado por	MSc. Ligia Beltrán			
Cargo	Directora			
Fecha	feb-23			